



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank



# SUWI - jaarverslag 2020



## Voorwoord


Het jaar 2020 is in meerdere opzichten een bijzonder jaar voor de SVB geweest. Als organisatie hebben onze medewerkers en onze klanten de gevolgen ervaren van de coronapandemie en tegelijkertijd is de SVB in datzelfde jaar uitgeroepen tot 'Overheidsorganisatie van het jaar'. Het is een jaar geweest waarin wij als SVB meer dan ooit onze wendbaarheid en veerkracht hebben kunnen laten zien. Tijdens deze crisis heeft de SVB met haar werkzaamheden bijgedragen aan de financiële stabiliteit van miljoenen Nederlanders en is de SVB er in geslaagd de dienstverlening te continueren. Dit jaar werd onze PGB-dienstverlening met een 7,8 gewaardeerd, voor de SV-dienstverlening was dit zelfs een 8,2. De tijdigheid van de meeste SV-wetten voldeed aan de norm en de rechtmatigheid ervan was boven de 99 procent. Ook de tijdigheid en kwaliteit van de PGB-uitvoering was op orde.

Dit laat onverlet dat de coronacrisis een grote impact heeft gehad op onze klanten, medewerkers en de SVB als organisatie. Met het oog op de veiligheid van onze medewerkers en de continuïteit van de dienstverlening is hierop geanticipeerd door vroegtijdig proef te draaien met de IT-ondersteuning, het inrichten van de crisisorganisatie en door het thuiswerken voor medewerkers mogelijk te maken. Het zo goed mogelijk doorzetten van ons werk vormde daarbij één van onze uitgangspunten. Uiteraard heeft daarbij de veiligheid van onze medewerkers en de gezondheid van onze klanten, die vaak tot de risicogroepen behoren, voorop gestaan. De Rijksrichtlijnen zijn hierbij leidend geweest.

Ondanks deze omstandigheden heeft de SVB op verzoek van de ministeries van SZW en VWS extra taken uitgevoerd als gevolg van de coronacrisis. Zo heeft de SVB ervoor gezorgd dat ouders die gebruik maken van de kinderopvang, een compensatie uitbetaald kregen als gevolg van de tijdelijke sluiting ervan. In 2021 volgt wederom een compensatie als gevolg van de tweede sluiting. Ook is de SVB nauw betrokken geweest bij maatregelen die door de overheid zijn opgesteld om zorgcontinuïteit voor budgethouders te waarborgen. Naar verwachting zal de SVB in 2021 zorgdragen voor de uitbetaling van een PGB-zorgbonus in het kader van WMO, Jeugdzorg en Wet op de Langdurige Zorg. De SVB vindt het belangrijk om deze taken uit te voeren en daarmee in deze crisis haar bijdrage te leveren en er voor burgers te zijn. Dat sluit aan bij onze missie dat de SVB sterk is in de menselijke maat voor kwetsbare groepen en zeker als het gaat om bestaanszekerheid.

Bij deze extra taken heeft de SVB vastgehouden aan de voorwaarden die gesteld moeten worden uit het oogpunt van uitvoerbaarheid en zijn ook verdringingseffecten in kaart gebracht in afstemming met het departement. Het uitvoeren van de regeling Tijdelijke tegemoetkoming kinderopvangtoeslag door de SVB heeft ertoe geleid dat een aantal werkzaamheden uit het ICT-portfolio zijn doorgeschoven naar een later kwartaal en deels naar 2021. Daarnaast heeft een aantal projecten als AVG en EESSI minder effectief kunnen opereren en een vertraging van enkele weken tot een paar maanden ondervonden. Voor EESSI geldt daarbij dat dit in belangrijke mate verband houdt met vertraging in de buurlanden, waar men evenzeer met de gevolgen van corona te maken heeft. Ook waren er als gevolg van corona geen huisbezoeken in het kader van handhaving in zowel binnen- als buitenland mogelijk. De SVB handhaaft zoveel mogelijk met alternatieve maatregelen. Daarbij zoekt de SVB naar een goed evenwicht tussen het bieden van financiële bestaanszekerheid voor klanten en het mitigeren van de handhavingsrisico's.

De tijdigheid van een aantal regelingen is in 2020 echter onder de streefwaarde gebleven. Dit geldt met name voor het internationale (handmatige) werk. De voorraad is hoog en de doorlooptijd moet korter in het belang van onze burgers. Dit vraagt de komende jaren om een structurele versterking van de uitvoerings- en ontwikkelcapaciteit. IT is daarbij onmisbaar voor onze primaire en ondersteunende processen alsmede het beschermen van deze processen tegen cyberrisico's.



Het voorkomen van aanvallen op onze bedrijfssystemen en op de miljoenen data vergt permanente aandacht (cyber resilience).

De vertraging in de uitvoering van een aantal eerder genoemde projecten, de effecten van de coronacrisis op het kunnen werven van nieuw personeel en op een aantal personeel gerelateerde kostenposten hebben ertoe geleid dat de SVB het jaar 2020 met een positief saldo van baten en lasten heeft afgesloten. Het resultaat was hoger dan eerder geprognosticeerd. Het huidige kostprijsmodel van de SVB vraagt groot onderhoud. Het onderzoek “Balans tussen opdracht en middelen” laat zien dat het model onvoldoende presteert, maar ook dat de SVB daardoor nog onvoldoende in staat is om consistentie te laten zien in de financiële prognoses.

Hierboven werd het al kort genoemd: de SVB is in 2020 verkozen tot ‘Overheidsorganisatie van het jaar’. Voor de jury was het doorslaggevend dat de SVB niet bang is voor ‘professionele buikpijn’ en problemen niet uit de weg gaat, maar actief opzoekt en aanpakt. Daarnaast roemde de jury de focus op innovatie en continue verbetering van de klantervaring. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in de inzet van nieuwe technologieën om de kwaliteit van onze data verder te verbeteren. De SVB ziet deze prijs als een aanmoediging om door te gaan op de ingeslagen weg. Het afgelopen jaar heeft de SVB deze weg beschreven in de Meerjarenkoers 2021-2025 en de daarvan afgeleide IV-strategie die leidend zijn voor de strategische sturing voor de komende jaren.

We zullen het komende jaar de inspiratie van deze prijs en onze Meerjarenkoers proberen vast te houden, waarbij wij blijvend aandacht besteden aan de vitaliteit van onze medewerkers. Dit om de veerkracht van onze medewerkers te behouden, want corona heeft, hoe vreemd het wellicht ook klinkt, ons als organisatie ook veel gebracht. We hebben met elkaar ontdekt dat werken op afstand een goede dienstverlening, werkplezier, een inclusieve cultuur en innovatiekracht niet in de weg hoeft te staan. Wij zijn met trots vervuld over de prestaties van onze medewerkers onder de moeilijke corona-omstandigheden. Er is veel op ons afgekomen het afgelopen jaar en ook het komende jaar zal ongetwijfeld de nodige nieuwe uitdagingen met zich brengen. Toch hebben we vertrouwen in 2021 met de Meerjarenkoers voor ogen, de solide en realistische plannen die hiervan afgeleid zijn, en bovenal onze veerkrachtige medewerkers. Zij zijn de SVB.

De raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank,

Simon Sibma  
Coen van de Louw  
Diana Starmans

**5,6**  
miljoen

mensen krijgen een uitkering van de SVB.

De SVB heeft over 2020 ruim



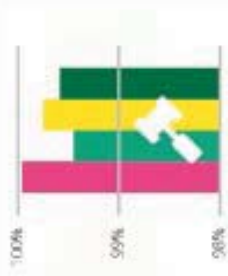
**49 miljard**  
uitgekeerd.

De SVB voert 17 wetten en regelingen uit.

Dit is de top 5. Hier zie je de verdeling van de klanten over de verschillende regelingen:



■ AOW **62%**  
■ AKW (kinderbijslag) **33%**  
■ AIO **1%**  
■ PGB **2%**  
■ Overig **2%**



Rechtmatigheid sociale verzekeringen

■ AOW **99,97%**  
■ Anw **99,42%**  
■ AIO **99,77%**  
■ Kinderbijslag\* **99,59%**

Bij het uitvoeren van wetten en regelingen is het ons doel om klanten te geven waar zij recht op hebben. Op basis van de wet SUWI geldt voor de SVB als geheel een rechtmatigheidsnorm van 99 procent.

\*inc. kindgebonden budget

**Klanttevredenheid**

**Klanten** met een AOW, kinderbijslag, Anw of AIO waarden de SVB met een:

**8,2**

**Klanten** met een PGB waarden de SVB met een:

**7,8**



**Digitale verwerking**

Steeds meer aanvragen worden automatisch verwerkt.

■ AOW **70%**  
■ Kinderbijslag **78%**

Het aantal klanten dat gebruik maakt van de **Berichtenbox**.

■ AOW **1.254.916**  
■ Kinderbijslag **1.017.362**



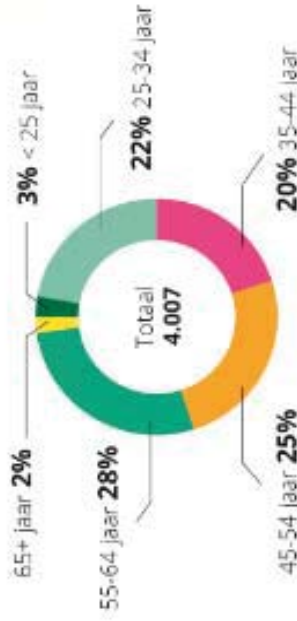
De SVB heeft totaal

**4.007**  
medewerkers



Verdeling leeftijd

van medewerkers binnen de SVB



**Kerncijfers sociale verzekeringswetten:**

AOW	41.235	66666	3.514.736	66666666
Kinderbijslag	3.657	66666	1.879.282	66666666
Anw	338	6666	25.576	666666
AIO	330	6666	50.930	666666
Remigratiewet	41	66	6.811	66666
Kindgebonden budget	12	6	6.924	66666
Overbruggingsregeling AOW	2	6	383	66
Wko	1	6	317	66
Bijsland Buitenland	1	6	114	6

Uitkeringslasten (x 1 miljoen)

Aantal klanten

**Kerncijfers overige regelingen en wetten:**

PGB (Wiz, WMO en Jeugdwet)	2.712	66666	129.984	66666666
V&O	206	6666	18.130	666666
TAS	5	6	364	66
TNS	3	6	14	6
Compensatieregeling kinderopvangtoeslag	296	666	591.933	66666666

Unieke bezoekers op SVB.nl

**11.121.863**



Aantal telefoontjes:

**915.615**



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

In de onderstaande tabel staan de belangrijkste kerncijfers voor 2020 vergeleken met 2019.

Kerncijfers		2020	2019
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 mln)	AOW	41.235	39.484
	Anw	338	350
	AKW	3.657	3.628
	AIO	330	307
	Kindgebonden budget	12	9
	WKO	1	1
	TAS	5	4
	Overbruggingsregeling AOW	2	3
	Remigratiewet	41	41
	Bijstand Buitenland	1	1
	CSE*	6	-
	Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 mln)	AOW	137,8
Anw		10,6	11,5
AKW		81,2	77,9
AIO		26,0	27,2
Kindgebonden budget		5,7	6,5
WKO		-	-
TAS		1,3	1,5
Overbruggingsregeling AOW		0,4	0,6
Remigratiewet		1,2	1,8
Bijstand Buitenland		0,2	0,3
CSE*		0,9	-
Aantal klanten/huishoudens		AOW	3.514.736
	Anw	25.576	27.821
	AKW	1.879.282	1.892.387
	AIO	50.930	48.767
	Kindgebonden budget	6.924	8.163
	WKO	317	406
	TAS	364	344
	Overbruggingsregeling AOW	383	767
	Remigratiewet	6.811	6.980
	Bijstand Buitenland	114	127
	CSE*	279	-
	Kosten per klant (x € 1)	AOW	39
Anw		414	415
AKW		43	41
AIO		510	558
Kindgebonden budget		818	790
WKO		-	-
TAS		3.579	4.399
Overbruggingsregeling AOW		838	738
Remigratiewet		183	258
Bijstand Buitenland		2.171	2.572
CSE*		2.944	-

\* Op 1 maart 2020 is gestart met de uitvoering van de Regeling Tegemoetkoming Werknemers met CSE

## Inhoud

Voorwoord.....	2
1 Verantwoording vanuit missie, visie en kerntaken SVB.....	8
1.1 Missie en visie SVB .....	8
1.2 Kerntaken van de SVB .....	9
1.3 Wat waren onze speerpunten voor 2020?.....	9
2 Continuïteit van onze dienstverlening.....	10
2.1 Onze prestaties in cijfers .....	10
2.2 Hoge klanttevredenheid in 2020.....	11
2.3 Werk aan uitvoering.....	11
2.4 Persoonsgebonden budget (PGB) .....	12
2.5 Handhaving .....	13
2.6 Strategische informatievoorziening en IT .....	14
2.7 Stabiele en toekomstbestendige IT als voorwaarde voor continuïteit in dienstverlening.....	15
2.8 Privacy bescherming .....	16
2.9 Informatiebeveiliging en digitale weerbaarheid .....	17
2.10 Beveiligingsniveau Suwinet .....	18
2.11 Gegevens verwerking SUWI .....	18
3 Verantwoording nieuwe taken & ontwikkelingen wet- en regelgeving.....	19
3.1 Nieuwe (tijdelijke) taken .....	19
3.2 Ontwikkelingen in generieke wetgeving .....	20
3.3 Ontwikkelingen specifiek voor sociaal domein .....	21
3.4 Ontwikkelingen specifiek voor het zorgdomein.....	23
4 Optimalisatie en maatwerk.....	24
4.1 Burger betrekken bij optimalisatie.....	24
4.2 Verbeteringen in digitale dienstverlening.....	24
4.3 Verbeteringen internationale dienstverlening.....	25
4.4 De rol van innovatie .....	25
4.5 De SVB en maatwerk.....	26
4.6 Signalerende rol bij schuldenproblematiek.....	27
5 Interne organisatie.....	28
5.1 De juiste mensen op de juiste plek .....	28
5.2 Verzuim .....	29
5.3 Vitaliteit .....	29
5.4 Werkvormen binnen de organisatie.....	29
5.5 Verbeteren financiële en administratieve hygiëne .....	29
5.6 Verbeterde samenhang presterend vermogen IT en dienstverlening DSV.....	30
6 Governance .....	31

6.1 Topstructuur SVB .....	31
6.2 Adviesorganen SVB.....	31
6.3 Toelichting rol en taken adviesorganen SVB .....	32
6.4 Toezicht en verantwoording .....	32
6.5 Financiële verslaglegging.....	32
6.6 Risicomanagement.....	33
7 Bedrijfsvoering, financiën en rechtmatigheid.....	35
7.1 Het financieel resultaat .....	35
7.2 Doelmatigheid .....	35
7.3 Efficiency .....	36
7.4 Instrumenten van interne beheersing .....	36
7.5 Uitvoeringskosten naar verschillende domeinen.....	37
7.6 Realisatie en investeringen per kostencategorie .....	39
7.7 Huisvesting .....	42
7.8 Inkoop en Social Return .....	42
7.9 Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid).....	43
7.10 Conclusie rechtmatigheid.....	45
8 Jaarrekening.....	47
8.1 Balans per 31 december 2020.....	47
8.2 Staat van baten en lasten over 2020.....	48
8.3 Kasstroomoverzicht.....	49
8.4 Algemene toelichting .....	50
8.5 Waarderingsgrondslagen .....	50
8.6 Toelichting op de balans per 31 december 2020 .....	59
8.7 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2020 .....	70
8.8 Toelichting kasstroomoverzicht .....	82
8.9 Accountantshonoraria.....	83
8.10 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT .....	83
8.11 Gebeurtenissen na balansdatum .....	89
8.12 Ondertekening van de jaarrekening.....	90
9 Overige gegevens.....	91
9.1 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant .....	91
9.2 Bestemming saldo van baten en lasten .....	95
9.3 Statutaire zeggenschap raad van bestuur .....	95
Bijlage 1 Personaliala .....	96
Bijlage 2 Afkortingen .....	97
Bijlage 3 Adressen.....	99



# 1 Verantwoording vanuit missie, visie en kerntaken SVB

Goede overheidsdienstverlening is van grote waarde. De uitvoeringsorganisaties zijn immers het gezicht van de overheid. Dit geldt ook voor de SVB. De dienstverlening van de SVB zal moeten blijven aansluiten bij wat burgers nodig hebben. De SVB neemt als vertrekpunt hiervoor haar kerntaken als antwoord op de veranderende context en daaruit voortvloeiende behoeften van burgers. Vanuit deze kerntaken wordt gedoseerd voortgebouwd aan een steeds verdergaande modernisering van onze dienstverlening, waarin persoonlijke dienstverlening en de menselijke maat meer centraal staan. In het kader van de verantwoording van 2020 gelden als uitgangspunt derhalve de missie en visie van de SVB, welke leidend zijn voor de manier waarop we uitvoering geven aan onze kerntaken.

## 1.1 Missie en visie SVB

### Wie we zijn

De Sociale Verzekeringsbank is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB geeft mensen waar ze recht op hebben door het vaststellen, toekennen en tijdig uitkeren van sociale verzekeringen en financiële tegemoetkomingen aan burgers of verricht betalingen aan zorgverleners door het beheren van het persoonsgebonden budget van burgers. Daarmee draagt de SVB bij aan bestaanszekerheid en stelt mensen in staat om hun zorgbehoefte in te vullen die aansluit bij hun persoonlijke leefomstandigheden.

We zorgen dat mensen op tijd weten, begrijpen en krijgen waar ze recht op hebben. We zijn goed in informeren, toetsen, betalen en handhaven. We doen dat persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar het kan en leveren maatwerk waar nodig. De SVB is sterk in de menselijke maat voor kwetsbare groepen, maar ook in massale en efficiënte uitbetalingsprocessen.

### Wat we doen

Wij zien het als onze taak om ons werk begrijpelijk en eenvoudig uit te voeren. Zodat het voor de burger duidelijk is wat we doen, de burger zélf de regie heeft en zich geholpen voelt. We werken vanuit de bedoeling van de wet, en niet alleen vanuit de letter van de regelingen die we uitvoeren en gaan zoveel mogelijk uit van de persoonlijke situatie van de burger.

### Hoe we dat doen

We helpen burgers snel en deskundig. We zijn goed bereikbaar: digitaal, telefonisch en waar nodig ook aan een loket. We zijn proactief en we werken met ketenpartners samen aan het vertrouwen van burgers in de overheid. Dat doen we door het burgers gemakkelijk te maken en in onze dienstverlening zoveel mogelijk gebruik te maken van gegevens die al bekend zijn. Maar bijvoorbeeld ook door samen oplossingen te zoeken bij schuldenproblematiek.

Onze omgeving verandert snel. Burgers en opdrachtgevers verwachten dat we mee veranderen met onze omgeving en onze manier van werken aanpassen. Dat vraagt van ons dat we snel en wendbaar zijn. Om dat alles goed te doen hebben we slimme en veilige ICT-oplossingen nodig waarmee burgers de meeste zaken zelf kunnen afhandelen en medewerkers goed ondersteund worden. We hebben een voorkeur voor digitaal maar we helpen burgers op een manier die bij hen past en zoveel mogelijk rekening houdt met de menselijke maat.

### Wat we nodig hebben

We vertrouwen op de kwaliteit en verantwoordelijkheid van medewerkers. We zetten in op continue leren en verbeteren en investeren in het vakmanschap van onze medewerkers. Op die manier beschikken zij over actuele kennis en vaardigheden om burgers op een persoonsgerichte manier van dienst te kunnen zijn.



## 1.2 Kerntaken van de SVB

### 1. Informeren



Als uitvoerder zijn wij het gezicht van de overheid en leveren wij een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen in de overheid. Wij zien het daarom als onze plicht om burgers zo goed en begrijpelijk mogelijk te informeren over hun rechten en plichten, die samenhangen met de regelingen die wij uitvoeren.

### 2. Toetsen



Zodra burgers een aanvraag indienen om aanspraak te maken op een uitkering vanuit één van onze regelingen, dan toetsen wij of de aanvrager verzekerd is voor deze uitkering en er daarmee recht bestaat. Hierbij toetsen we aan wet- en regelgeving, maar hebben we ook oog voor de bedoeling ervan. Dat betekent dat we in onze beoordeling zoveel mogelijk rekening houden met de persoonlijke situatie van de burger.

### 3. Betalen



Na de vaststelling van het recht verricht de SVB de betaling. Als SVB zorgen we ervoor dat burgers op tijd de juiste uitkering of financiële vergoeding ontvangen.

### 4. Handhaven



De SVB levert door een effectieve en zichtbare handhaving een bijdrage aan het in stand houden van het maatschappelijke draagvlak voor het sociaalzekerheidsstelsel. De SVB wil enerzijds zo min mogelijk drempels opwerpen voor de toegang tot rechten en diensten, maar wil anderzijds goede waarborgen inbouwen tegen misbruik en fraude. Een goede handhaving begint voor de SVB bij een klantvriendelijke en betrouwbare dienstverlening, waarbij de risico's voor fouten en fraude zoveel mogelijk zijn afgedekt binnen het primaire proces. De nadruk ligt op preventie en indien noodzakelijk gaan wij over tot controle.

## 1.3 Wat waren onze speerpunten voor 2020?

Vanuit onze missie, visie en kerntaken vormden een aantal speerpunten de basis voor het Jaarplan 2020 van de SVB. Deze zien toe op:

- Optimaliseren van onze nationale en internationale dienstverlening, in samenwerking met onze klanten en ketenpartners.
- Doorontwikkeling van PGB2.0.
- Inzet van innovatie in onze dienstverlening.
- Verder internaliseren van het 'werken vanuit de Bedoeling'.
- Opzetten samenhangende informatievoorziening voor de hele organisatie en een bijbehorend portfolio van de gehele IV op SVB-niveau.
- Verhogen cyberweerbaarheid en borgen privacy.
- Het verhogen van het presterend vermogen van IT én het verbeteren en vereenvoudigen van de eigen processen.
- Versterken van onze rol bij het voorkomen en terugdringen van schuldenproblematiek.
- Inrichten van een organisatiestructuur die ons helpt onze strategische doelstellingen te realiseren.
- Inrichten en verfijnen van informatie risicomanagement.
- Realiseren instroom nieuwe medewerkers.
- Inzetten op gedrag en cultuur binnen de organisatie.

In het Jaarverslag 2020 zal de verantwoording zoveel mogelijk plaatsvinden langs de hier benoemde speerpunten.

## 2 Continuïteit van onze dienstverlening

De SVB investeert gericht in het verder op orde brengen van de basis en daarmee in het continueren van onze dienstverlening. Het is de SVB gelukt ondanks de voortdurende coronapandemie om de dienstverlening en haar prestaties op orde te houden. De SVB heeft de gevolgen van corona goed weten op te vangen voor haar klanten. Alle betalingen zijn op tijd gedaan. Tegelijkertijd nemen de voorraden wel toe en wordt onze maatschappelijke opdracht steeds complexer. Factoren als toenemende internationalisering, verwachtingen van burgers ten aanzien van de dienstverlening en de stapeling en complexiteit van wet- en regelgeving zetten de uitvoering verder onder druk. Een aantal projecten is dan ook doorgeschoven naar 2021 om de continuïteit van de organisatie in 2020 te borgen. Burgers hebben de dienstverlening van de SVB desondanks positief gewaardeerd. De klanttevredenheidscijfers uit 2020 geven dit duidelijk aan.

In 2020 werkten we tot slot hard aan een nieuwe Meerjarenkoers voor de SVB, waarmee we de continuïteit van onze dienstverlening de komende jaren borgen en we, vanuit een versterkt dienstenaanbod, toewerken naar één overheid waarin dienstverlening vanuit het perspectief van de burger centraal staat.

### 2.1 Onze prestaties in cijfers

In onderstaande tabel worden de prestaties van de SVB weergegeven op een aantal belangrijke KPI's. De cijfers laten zien dat de SVB ook gedurende de pandemie met haar werkzaamheden zichtbaar heeft bijgedragen aan de financiële stabiliteit van miljoenen Nederlanders.

Tabel 2.1: Prestaties SVB 2020

Prestatie-indicatoren	2020		
	Realisatie	Intern cijfer	Streefwaarde
Tijdigheid betalingen	100%		99%
Rechtmatigheid	100%		99%
Tijdigheid klachtafhandeling	95%		95%
Klantgerichte uitvoering	8,2		8,0
Efficiency	5,6%		1,5%
Tijdigheid beschikkingen nationaal			
AOW	98%	100%	96%
Anw	95%	99%	96%
AKW	93%	97%	96%
AIO	94%	98%	96%
TAS	100%	100%	96%
REM	89%	99%	96%
OBR	97%	99%	96%
Tijdigheid beschikkingen internationaal			
AOW	89%	97%	96%
Anw	86%	97%	96%
AKW	40%	75%	96%

#### Toelichting tijdigheid beschikkingen

In bovenstaande tabel staan de realisaties van de tijdigheid van de beslissingen voor 2020. De streefwaarde voor de tijdigheid is voor alle wetten 96%, uitgezonderd AKW IR. Hiervoor is geen norm gesteld. De handmatige registratie van inkomend werk en vastlegging van de opschorting of verlenging beslistermijn is foutgevoelig. Dit resulteert in een zekere vertekening van de

daadwerkelijke gerealiseerde tijdigheid. De vertekende tijdigheidscijfers die het systeem genereert, worden daarom op basis van een steekproef gecorrigeerd. De SVB verantwoordt zich over de tijdigheid inclusief correctie.

De tijdigheid van alle regelingen ligt over 2020 op ongeveer hetzelfde niveau als in 2019. De tijdigheid van de regelingen AOW IR, AKW, Anw, Anw IR, AIO en REM ligt onder de streefwaarde van 96 %. De fouten in de intake (berichtsoorten) en het verlengen, opschorten en onjuist afsluiten van de gevalsbehandelingen zien we op alle regelingen terugkomen. In met name de ANW-IR en REM leiden deze fouten tot een vertekening die een forse impact heeft op het tijdigheidscijfer. Naast het opleiden en instrueren van de medewerkers, wordt gezocht naar de mogelijkheden om systeemtechnische oplossingen voor de vertekening in te bouwen.

De tijdigheid AKW IR is ten opzichte van vorig jaar gedaald. De verbetering in de eerste twee tertalen heeft zich niet doorgezet. Een eerste toets op in- en output wijst niet op wijzigingen in de werkzaamheden die de daling zouden kunnen verklaren. Er wordt een verdiepende analyse uitgevoerd om de achterliggende oorzaak te vinden. De uitkomst van de oorzaakanalyse wordt meegenomen in de uitvoering van het plan van aanpak voor een integrale oplossing van de AKW IR problematiek.

## 2.2 Hoge klanttevredenheid in 2020

Twee keer per jaar voert de SVB een klanttevredenheidsonderzoek uit. Uit de resultaten blijkt dat de tevredenheid in het SV-domein en in het PGB-domein is toegenomen. Onze dienstverlening werd gewaardeerd met respectievelijk een 8,2 en een 7,8. Burgers waarderen vooral de contactprocessen en -kanalen van de SVB met een hoger cijfer.

Klanttevredenheidsonderzoek			
SV		PGB	
2020	2019	2020	2019
8,2	8,0	7,8	7,6

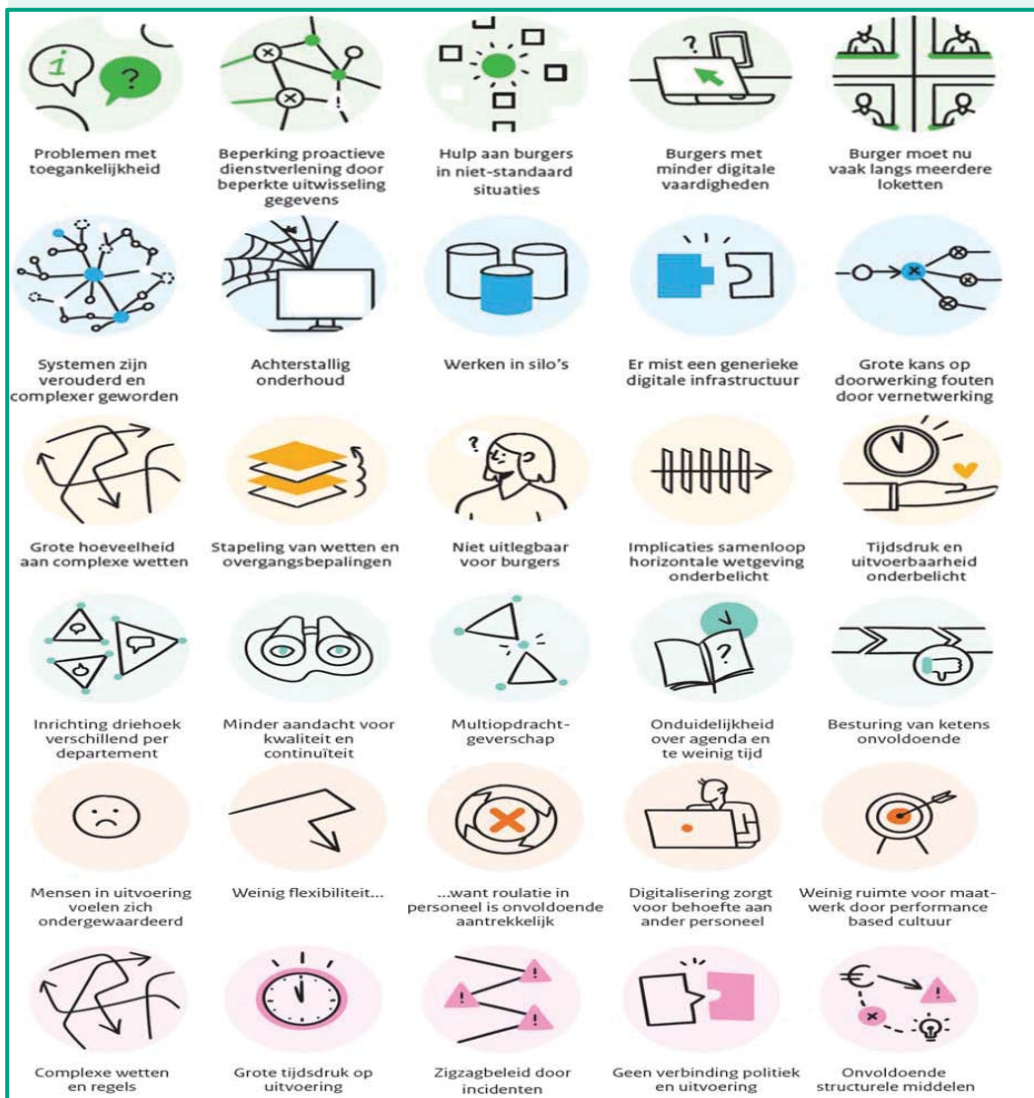
## 2.3 Werk aan uitvoering

De SVB werkt samen met haar ketenpartners aan verdere verbetering van de uitvoering. De huidige ontwikkelingen vragen in toenemende mate om een integrale aanpak, waarin persoonlijke dienstverlening en de menselijke maat meer centraal staan.

In 2020 zijn twee rapporten uitgebracht in het kader van het traject Werk aan Uitvoering, waarin de kwetsbaarheden van de uitvoering zichtbaar zijn gemaakt en zes handelingsperspectieven zijn geformuleerd. Deze vormen voor de SVB een stip op de horizon voor de komende jaren met acties die op korte termijn al worden gestart. De SVB heeft in 2020 een belangrijke bijdrage geleverd aan de Rijksbrede werkagenda (Werk aan de Uitvoering) door samen met andere uitvoerders en departementen een gemeenschappelijk beeld te vormen over de opgave en zal zich de komende jaren inzetten om deze opgave mede te realiseren.



Figuur 1: Uit rapport Werk aan Uitvoering, geconstateerde problemen



## 2.4 Persoonsgebonden budget (PGB)

### 2.4.1 Voortgang realisatie PGB2.0

De SVB verricht betalingen aan zorgverleners door het beheeren van het persoonsgebonden budget van burgers. Op dit moment vindt dat plaats via twee systemen, te weten PGB1.0 en PGB2.0. Het PGB2.0 systeem is een doorontwikkeling van PGB1.0 en voorziet in meer gebruikersgemak voor budgethouders, zorgverleners en verstrekkers. Totdat de volledige implementatie van PGB2.0 is afgerond zal het PGB1.0 systeem ernaast blijven bestaan om de continuïteit te borgen. In 2020 is in samenwerking met (keten)partners waaronder het ministerie van VWS en belangenvereniging Per Saldo verder gewerkt aan de realisatie van PGB2.0. Zo is er gewerkt aan vereenvoudiging en standaardisatie om de benodigde ontwikkelingsspanning voor PGB2.0 te beperken.

Daarnaast is er door de SVB bijgedragen aan de ontwikkeling van de roadmap PGB2.0 door een aantal aanpassingen in het F-domein door te voeren. De SVB is verantwoordelijk voor het centraal functioneel beheer, het technisch applicatiebeheer en het gebruikersacceptatietestteam voor heel PGB2.0. In 2020 zijn voorbereidingen getroffen om in 2021 te starten met een Leer- en Voorbereidingsomgeving voor gemeenten. Met deze omgeving wordt ervaring opgedaan met de wijze waarop gemeenten aangesloten kunnen worden op PGB2.0. In 2020 zijn circa 1100 nieuwe

budgethouders op PGB2.0 aangesloten vanuit het zorgkantoor Zaanstreek-Waterland en CZ West-Brabant en Zuid-Hollandse Eilanden en CZ Zeeland.

#### 2.4.2 Borging continuïteit voor budgethouders

Omdat PGB2.0 nog niet afgerond is, zijn investeringen in het beheer en onderhoud nodig in het huidige PGB1.0 IT-landschap. De verschillende activiteiten die hieronder vallen zijn opgenomen in de Roadmap PGB1.0. In 2020 is gewerkt aan de vervanging van de front-end frameworks op de portalen. Ook is er na zorgvuldig en uitgebreid testen een nieuw pakket voor het uitbetalen van het PGB geselecteerd, omdat het huidige pakket in 2021 niet meer ondersteund wordt.

### 2.5 Handhaving

Handhaving omvat het geheel aan activiteiten die tot doel hebben om fouten en fraude van klanten en derden te voorkomen en waar dat niet lukt te detecteren, te corrigeren en zo nodig te sanctioneren. De SVB wil met een effectieve en zichtbare handhaving een bijdrage leveren aan het maatschappelijke draagvlak voor het sociale zekerheidsstelsel. De SVB wil enerzijds zo min mogelijk drempels opwerpen voor de toegang tot rechten en diensten maar wil anderzijds ook goede waarborgen inbouwen tegen onrechtmatigheden.

#### 2.5.1 Internationale controle

In 2020 verrichtte het Controleteam Buitenland 258 AOW/Anw onderzoeken naar klanten woonachtig in het buitenland. Bij 76 klanten bleken er onjuistheden in de gegevens te zitten, waardoor er teveel werd uitgekeerd. Dit betreft gegevens die in onze administratie staan, maar waarbij die administratie niet overeenkomt met de situatie die we aantreffen bij de klant. De gevolgen van corona voor zowel het afleggen van huisbezoeken alsmede reisrestricties hebben er toe geleid dat de onderzoeken zich vooral hebben beperkt tot de landen Duitsland en Suriname.

De AIO controle in het buitenland gaat over controle op verblijf, vermogen en pensioen in het buitenland. De SVB heeft een integrale controle op verblijf en vermogen ingericht. Deze begon in 2013 en richtte zich tot en met 2019 elk jaar op één of meer geboortelanden. Vanaf 2021 wordt vermogensonderzoek in het buitenland met behulp van aanvullende begroting geïntensiveerd.

De SVB controleerde in 2020 in Marokko of AKW-kinderen die daar wonen, naar school gaan en uitwonend zijn. Er zijn 124 kinderen in onderzoek gegeven. In verband met corona en als gevolg daarvan de scholensluiting in Marokko konden niet alle kinderen worden gecontroleerd. In totaal zijn 92 kinderen gecontroleerd, waarvan 5 niet (meer) schoolgaand bleken te zijn. Tweevoudige kinderbijslag ten behoeve van uitwonende kinderen komt in Marokko niet meer voor en door een afnemend aantal gerechtigden neemt het aantal onderzoeken jaarlijks af.

De SVB heeft een handhavingsteam dat preventief en repressief handhaaft op toepasselijke wetgeving (TPW). Dit betreft de aanpak van schijnconstructies waarbij werkgevers, bij grensoverschrijdende arbeid, misbruik maken van A1-verklaringen om te besparen op personeelskosten. In 2020 zijn er naar aanleiding van onze onderzoeken 112 Nederlandse A1-verklaringen ingetrokken of afgewezen en daarnaast zijn er nog 82 adviezen tot intrekking of afwijzing in behandeling. In 539 gevallen heeft het zusterorgaan, naar aanleiding van ons verzoek de buitenlandse A1-verklaring ingetrokken en daarnaast zijn er 1.653 verzoeken om intrekking van de buitenlandse A1-verklaring in behandeling. Dankzij de handhaving op TPW kan de Belastingdienst € 1.827.922,- aan premies heffen.

## 2.5.2 Resultaten handhaving

**Tabel 2.2 Sancties**

Bedragen x € 1.000	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Aantal	1.863	2.781	7.413	12.847	103	164	741	1.472	10.120	17.264
Bedrag	441	726	267	474	68	117	280	227	1.056	1.544

**Tabel 2.3 Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd**

Bedragen x € 1.000	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Aantal	430	622	2.960	9.063	42	70	448	767	3.880	10.522
Bedrag	1.811	2.644	2.259	4.939	344	722	1.223	1.324	5.637	9.629

**Tabel 2.4 Verwachte besparingen**

Bedragen x € 1.000	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Aantal	456	640	2.977	9.078	47	71	451	770	3.931	10.559
Bedrag	6.840	9.600	3.572	10.894	705	1.065	6.765	11.550	17.882	33.109

**Tabel 2.5 Aangiften**

Bedragen x € 1.000	AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Aantal	7	5	0	0	0	3	2	6	9	14
Bedrag	224	352	0	0	0	190	90	412	314	954

Alle aantallen en bedragen zijn in 2020 lager dan in 2019. Dit heeft uiteraard te maken met de beperking van de interventiemogelijkheden en handhavingsactiviteiten door de coronamaatregelen.

## 2.5.3 Kosten handhaving

Het volgende overzicht betreft de structurele kosten van alle handhavingsinspanningen. De bedragen zijn indicatief en afgerond.

**Tabel 2.6 Kosten handhaving**

Bedragen x € 1.000	2020	2019
Coördinatie en beleid	450	350
Controle	3.250	2.650
Toezicht en opsporing	6.200	5.750
<b>Totaal</b>	<b>9.900</b>	<b>8.750</b>

## 2.6 Strategische informatievoorziening en IT

De informatievoorziening (IV) van de SVB is onlosmakelijk verbonden met de dienstverlening aan klanten, medewerkers en andere stakeholders. In 2020 is de nieuwe IV-strategie als afgeleide van de Meerjarenkoers van de SVB opgesteld. De IV-strategie geeft richting en kaders ten aanzien van de informatievoorziening en doorontwikkeling daarvan voor de periode 2021-2025. IV stelt de SVB in staat om te vernieuwen vanuit continuïteit, ketenintegratie en/of samenwerking in de dienstverlening te versterken en goede persoonlijke dienstverlening te leveren.

### Onze visie op informatievoorziening

In partnership met de business zijn wij gericht op het moderniseren van ons IV-landschap waardoor complexiteit gereduceerd wordt. Wij doen dit met de beste mensen en zijn gericht op het behalen van concrete resultaten. We creëren een toekomst vaste werkomgeving voor onze medewerkers en een IV-landschap dat dusdanig flexibel is dat nieuwe vragen kunnen worden geabsorbeerd. Op deze wijze dragen we bij aan moderne digitale dienstverlening aan onze klanten (altijd persoonlijk, maatwerk waar nodig en digitaal waar mogelijk) en aan de versnelling van 'één overheid' waarbij de burger centraal staat.



### 2.6.1 Portfolioproces: samenstelling en -sturing

Het IV-portfolio dient in lijn te zijn met de doelstellingen uit de IV-strategie. Hiertoe is begin 2020 de nieuwe strategische- en tactische portfoliosturing goedgekeurd en geïmplementeerd. Daarbij is de scope van het portfolioproces uitgebreid naar alle IV-activiteiten (in plaats van alleen de IT-projecten), dus inclusief de agile teams. De nieuwe Clusterboards Zorg en IT zijn ingericht en hebben de portfoliosturing verder ingevuld en verbeterd. Met de komst van een multidisciplinaire vertegenwoordiging bij de beoordeling van veranderinitiatieven, is het proces van het samenstellen van het IV-portfolio voor 2021 in 2020 verder verbeterd. Het resultaat is dat het IV-portfolio in lijn is met de IV strategie.

### 2.6.2 Informatiehuishouding op niveau

In januari 2020 is gestart met het verbeterplan om de informatiehuishouding op niveau te brengen en daarmee aan de Wet Open Overheid (Woo) te voldoen. Er is SVB-breed informatiebeleid opgesteld met als onderdeel richtlijnen voor publicatie van Woo-gerelateerde documenten. Het plan is in verbinding met (externe) ontwikkelingen en programma's, zoals het Rijksprogramma Duurzaam Digitale Informatiehuishouding en de rijksbrede aanbesteding voor website archivering.



### 2.6.3 Uitwisselingen in control

De SVB heeft in 2020 alle lopende gegevensuitwisselingen doorgelicht om te zien waar verbeteringen mogelijk zijn in de dienstverlening. De uitwisselingen verlopen doorgaans probleemloos. De geconstateerde verbeterpunten, bijvoorbeeld in een duidelijkere governance en verdergaande automatisering en monitoring van gegevensuitwisselingen, worden opgepakt en hebben een plek gekregen in het portfolio 2021 onder het thema 'Uitwisselingen in control'.

### 2.6.4 EESSI

EESSI is een zogenaamd "groot" IT-project, waarover afzonderlijk wordt verantwoord. De SVB heeft haar aansluiting op EESSI verstevigd en geoptimaliseerd. In 2020 is de SVB aangesloten op het EESSI-netwerk voor het aanvraagproces voor de AOW. De SVB is met deze aansluiting voor alle drie de regelingen (AOW, AKW, TPW; deels) aangesloten op EESSI. In 2021 volgt de aansluiting van de andere processen binnen de drie sectoren en de regeling-onafhankelijke processen.

## 2.7 Stabiele en toekomstbestendige IT als voorwaarde voor continuïteit in dienstverlening

### 2.7.1 IT op Koers

Het meerjarige programma "IT op Koers" is medio 2020 gestart als uitvoeringsprogramma van het IT kompas, welke dient om de IT van de SVB op koers te houden naar een wendbare, stabiele en innovatieve IT-dienstverlener. Het fungeert als vliegwiel door de samenhang en voortgang van actielijnen te bewaken en de omschakeling naar het IT dienstenmodel te faciliteren.

## 2.7.2 Resultaten IT-plan 2018-2020

Activiteit	Resultaat
<i>Verminderen afhankelijkheid schaarse kennis</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheer staat centraal in design en documentatie</li> <li>• Er is een voorspelbare en herhaalbare aanpak voor technisch onderhoud met als basis lifecycle management</li> <li>• Meerdere out-of-support omgevingen zijn geüpgrade naar versies die ondersteund worden door de leverancier</li> </ul>
<i>Standaardiseren van oplossingen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2020 is verder ingezet op rationalisatie, standaardisatie en optimalisatie van hard-en software componenten met als gevolg verhoogde beschikbaarheid/continuïteit.</li> <li>• Alle nieuwe oplossingen moeten op basis van een ontwerp toekomstbestendig zijn. Tevens dient voor nieuwe oplossingen Business Continuity Management te worden ingericht.</li> <li>• Voor het telefonie vraagstuk is gestart met het bieden van functionaliteit die plaats onafhankelijk werken faciliteert, zodat de telefonie oplossing op dezelfde manier te gebruiken is op elke locatie, zowel thuis als op kantoor</li> </ul>
<i>Actief inzetten op vinden van grondoorzaken van problemen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn een aantal grondoorzaken van technische problemen onderkend door het actief samenbrengen van interne en externe expertise</li> <li>• Verouderde hardware en/of software componenten zijn vervangen</li> <li>• Het aantal Prio 1-meldingen is in 2020 zo goed als gehalveerd en het productieverlies dat hierdoor wordt veroorzaakt is met 102.000 uur verminderd (74%) verminderd.</li> <li>• Om achterstallig onderhoud in de toekomst te voorkomen is er een ICT Roadmap opgesteld (en actueel gehouden). Dit geeft inzicht in de staat van de ICT Infrastructuur en van applicaties zodat planmatig aan lifecycle management kan worden gedaan</li> </ul>
<i>Proactief reageren op cybercriminaliteit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT Beheer accounts (met hoge rechten) worden beter beveiligd door inzet van een management tool</li> </ul>
<i>Bescherming van gegevens van klanten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn diverse activiteiten uitgevoerd om de klantgegevens te beschermen</li> </ul>

## 2.7.3 Naar één landelijke administratie

De SVB werkt aan één landelijke administratie. De databases per locatie worden in één landelijke database gezet. Door een reductie van complexiteit en de hoeveelheid functionaliteiten wordt het AA systeem daarmee beter onderhoudbaar. Dit vereenvoudigt het werk en vergroot de flexibiliteit. In 2020 is het implementatieplan opgeleverd en positief beoordeeld door de CIO. Inventarisaties zijn gedaan en een aantal belangrijke producten voor testen en datamigratie zijn opgeleverd. Er zijn twee volledige proefmigraties uitgevoerd en er is gestart met het aanpassen van de programmatuur in het AA-systeem en enkele daaraan gerelateerde applicaties. Implementatie van fase 1 is in 2020 niet haalbaar gebleken, dit is doorgeschoven naar het eerste kwartaal 2021.

## 2.8 Privacy bescherming

Er zijn verbeteringen doorgevoerd om privacy nog beter te verankeren in de processen, systemen en cultuur. In 2020 is het Privacy Impact Assessment (PIA)<sup>1</sup> proces doorgelicht door een externe partij en past de SVB de aanbevelingen inmiddels toe. Zo is er nu sprake van een eenduidige getrapte aanpak en zijn medewerkers opgeleid om PIA's uit te voeren en datalekken af te handelen. Daarnaast is het privacybeleid gebaseerd op de ISO 27701 verder aangescherpt en geïntegreerd in het security en privacy beleid van de SVB. Ook is het datalekregister volledig ingericht. Het AVG-project is door corona enigszins vertraagd, maar uiteindelijk eind 2020 afgerond en overgedragen naar de lijn.



<sup>1</sup> Vanaf 1 september 2013 is het uitvoeren van een PIA vanuit de AVG verplicht bij ontwikkeling van nieuwe wetgeving en beleid waarmee de bouw van nieuwe ICT-systemen of de aanleg van grote databestanden wordt voorzien.

### 2.8.1 Datalekken in 2020

De SVB verstuurt jaarlijkse miljoenen brieven met daarin persoonlijke informatie aan burgers. Daarbij komt het helaas voor dat brieven niet aankomen of verkeerd terechtkomen. In 2020 zijn er 353 postgerelateerde datalekken gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Om dit aantal terug te dringen is in 2020 ingezet op het verhogen van het bewustzijn ten aanzien van dit type datalekken en zijn in het postproces bepaalde stappen geautomatiseerd. Daarnaast zijn er nog 93 datalekken met een andere oorzaak gemeld. Naar aanleiding van één daarvan heeft de AP in 2020 een werkbezoek aan de SVB gebracht om meer inzicht te krijgen in hoe de SVB omgaat met gegevens van burgers. Ook is de AP een onderzoek gestart bij de SVB naar het telefonisch verstrekken van informatie door medewerkers.

## 2.9 Informatiebeveiliging en digitale weerbaarheid

Het verbeteren van de informatiebeveiliging en het verhogen van de digitale weerbaarheid zijn prioriteiten voor de SVB. Op basis van de drie belangrijke aspecten van informatiebeveiliging preventie, detectie en response heeft de SVB in 2020 verschillende activiteiten uitgevoerd.

### 2.9.1 Kwetsbaarheden in IT gereduceerd

Er zijn door de directie IT 2020 grote aanpassingen gerealiseerd in met name de data- en systeem back-up en hersteloplossingen van de SVB. Oudere IT-systemen zijn uitgefaseerd en de beheersprocessen zijn verbeterd. Ook is een verdere segmentatie van de IT-infrastructuur ingezet. Daarnaast is er meer gebruik gemaakt van moderne encryptie, en is de gebruikersbeveiliging en de monitoring van het IT-landschap verbeterd. Aanleiding hiervoor was onder andere de jaarlijks uitgevoerde 'red-team test' die dit jaar gericht was op de IT-omgeving van de SVB. Dit heeft geleid tot een aanzienlijke reductie van het aantal IT-kwetsbaarheden en de kwetsbaarheid voor ransomware dreigingen.

### 2.9.2 Weerbaarheid bij volledig thuiswerken

Door corona zijn medewerkers vanaf medio maart 2020 volledig thuis gaan werken. De nieuwe thuiswerkomgeving is in hoog tempo opgeschaald. Deze omgeving is zorgvuldig getest om daarmee de informatiebeveiliging zeker te stellen. Het bewustzijn van medewerkers is cruciaal voor de weerbaarheid. Om deze reden voert de SVB een continu awareness programma door medewerkers bijvoorbeeld te trainen in het herkennen van phishing e-mails. De mogelijkheid om deze mails te melden is in 2020 sterk vereenvoudigd. Hierdoor zijn aanvallen sneller zichtbaar geworden.

### 2.9.3 Intensivering risicomanagement

In 2020 is het risicomanagementproces geïntensiveerd. De kritieke SVB bedrijfsprocessen en de daarvoor gebruikte IT-systemen zijn verder gedefinieerd en geëvalueerd. Dit heeft geleid tot aanpassingen en investeringen die doorlopen in 2021. Ook is het governance proces aangescherpt met intensievere rapportages betreffende de te behalen resultaten en de risico's voor besluitvorming en sturing op corporate niveau. De aanpak van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) wordt daarbij nadrukkelijker gevolgd en de aantoonbaarheid is transparanter.

### 2.9.4 Crisismanagement bij cyberaanvallen

Om de reactie (response) vaardigheid van de SVB op mogelijke cyberaanvallen en andere ernstige verstoringen te verhogen, is het aantal uitwijktesten van IT-systemen in 2020 geïntensiveerd en wordt het trainen en oefenen op het gebied van crisismanagement opnieuw vormgegeven. Daarnaast is het business continuity programma verstevigd en is een traject ingezet met een grote focus op de bedrijfscontinuïteit m.b.t. die processen die gerelateerd zijn aan betalingen aan de burgers.





## 2.10 Beveiligingsniveau Suwinet

De SVB legt jaarlijks verantwoording af over de status van het beveiligingsniveau voor de Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwinet (GeVS) – vaak afgekort tot Suwinet. Voor het verantwoordingsjaar 2020 is de verantwoordingsrichtlijn GeVS 2020 van toepassing. De verantwoordingsrichtlijn 2020 heeft een specifieke set aan BIO normen in scope voor de verantwoording door de SVB en andere afnemers voor het gebruik van de Suwinet services. Vanuit de verantwoordingsrichtlijn is de SVB verplicht het beveiligingsniveau Suwinet te verantwoorden in het jaarverslag en daarnaast jaarlijks voor 1 mei een Transparantierapportage aan Bureau Keteninformatiesering Werk & Inkomen (BKWI) aan te leveren.

De GeVS en de informatie die via GeVS wordt uitgewisseld dienen te voldoen aan specifieke beveiligingseisen en aan de AVG. De beveiliging van GeVS kan in volle omvang alleen worden gerealiseerd wanneer de ketenpartijen gezamenlijk, ieder vanuit hun eigen verantwoordelijkheid, de juiste beveiligingsmaatregelen treffen. De SVB heeft in opvolging van constatering uit het voorgaande jaar in 2020 verschillende verbeteringen doorgevoerd om het beveiligingsniveau verder te verhogen. Met uitzondering van norm 12.4.1 'Gebeurtenissen registreren' voldoen de interne beheersingsmaatregelen voor de GeVS voor verantwoordingsjaar 2020 aan de normen.

### 12.4.1 Gebeurtenissen registreren

Logging en beperkte monitoring op de Suwinet voorzieningen vindt plaats bij de beheerder BKWI. De SVB heeft in 2020 periodieke analyses en gebruikscntroles aan haar kant uitgevoerd, maar nog steeds niet afdoende om volledige invulling van de norm te kunnen realiseren. Verdere verbetering staat op de planning voor 2021.

## 2.11 Gegevens verwerking SUWI

De SVB heeft maatregelen en procedures getroffen, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking. De raad van bestuur stelt dat het stelsel van maatregelen en procedures toereikend heeft gefunctioneerd. Wel onderkent de raad van bestuur dat investeringen blijvend nodig zijn om de beveiliging te waarborgen en controle en toetsing verder te verbeteren. Jaarlijks onderzoekt de Audit Dienst of de exclusiviteit, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid van de gegevensverwerking is gewaarborgd.

## 3 Verantwoording nieuwe taken & ontwikkelingen wet- en regelgeving

In dit hoofdstuk worden de nieuwe (tijdelijke) taken van de SVB verantwoord. Daarnaast worden de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving uiteengezet die van invloed waren op de dienstverlening van de SVB.

### 3.1 Nieuwe (tijdelijke) taken

#### 3.1.1 Regeling Tegemoetkoming Werknemers CSE

Op 1 maart 2020 is de SVB gestart met een nieuwe taak inzake de Regeling Tegemoetkoming Werknemers met CSE. In het afgelopen jaar is voor 279 personen een recht op tegemoetkoming vastgesteld. Deze regeling is bedoeld voor mensen die ziek zijn geworden omdat ze in aanraking zijn gekomen met oplosmiddelen.

#### 3.1.2 Repatriëringsregeling

De SVB is erin geslaagd uitvoering te geven aan de repatriëringsregeling voor mensen die vanwege corona vanuit het buitenland naar Nederland zijn geëvacueerd. Dit betrof slechte enkele personen.

#### 3.1.3 Tijdelijke tegemoetkomingsregeling Kinderopvang (TTKO)

In de periode van 16 maart tot en met 7 juni 2020 was de reguliere kinderopvang in Nederland (deels) gesloten. Om te voorkomen dat ouders hun contract met de kinderopvang op zouden zeggen, heeft het kabinet in samenspraak met de kinderopvangsector besloten ouders tegemoet te komen in de eigen bijdrage die zij betalen. Voor de uitbetaling van deze tegemoetkoming is een beroep gedaan op de SVB.

8 juli 2020	Ruim 574.500 ouders ontvingen de tegemoetkoming eigen bijdrage kinderopvang ontvangen via de SVB.
Oktober 2020	Ca. 23.700 ouders ontvingen een herziening naar aanleiding van ingediend bezwaar en beroep.
Totaal 2020	591.933 gerechtigden ontvingen totaal € 296.339.155,-

Eind 2020 is besloten om de kinderopvang opnieuw te sluiten in verband met verlenging van de coronamaatregelen. Ook voor deze periode worden ouders gecompenseerd voor de kinderopvangkosten. De regeling wordt waarschijnlijk uitgevoerd in de eerste helft van 2021. In september 2020 is besloten dat er ook een vergoeding komt voor ouders die tijdens de gedwongen sluiting van de kinderopvang de rekening van de kinderopvang hebben doorbetaald en tot dan toe buiten de tegemoetkomingsregeling vielen. Deze regeling is voorzien van een uitvoeringstoets.

#### 3.1.4 Tijdelijke versoepeling AOW-partnertoeslag

Vanwege de coronacrisis en de daarmee gepaard gaande grote vraag naar zorgpersoneel is in mei 2020 besloten de regels omtrent AOW partnertoeslag tijdelijk te versoepelen. In het geval een partner door de coronacrisis tijdelijk (meer) is gaan werken in een cruciaal beroep, kan de toeslag weer herleven wanneer weer gestopt wordt met werken. Met deze wijziging is een belemmering weggenomen bij zorgmedewerkers om zich beschikbaar te stellen.

#### 3.1.5 Maatregelen voor borging zorgcontinuïteit budgethouders

De SVB heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het pakket aan maatregelen dat door VWS is opgesteld als onderdeel van de maatregelen voor zorg in natura om de zorgcontinuïteit voor budgethouders te waarborgen. Met de maatregelen is maatwerk binnen bestaande processen en budgetten mogelijk gemaakt, zonder dat dit de rechtmatigheid beïnvloedt. Na de eerste coronagolf is

per 1 september het merendeel van de coronamaatregelen voor budgethouders en hun zorgverleners gestopt. Deze bleken echter bij de tweede golf opnieuw nodig. Per 1 oktober zijn de maatregelen opnieuw van kracht geworden. Daarnaast zijn twee nieuwe processen ingericht:

- Dit betreft enerzijds de uitvoering van de regeling ter ondersteuning van wooninitiatieven die ernstig onder de coronacrisis lijden en het verzamelen van gegevens over de doorbetaalde niet-geleverde zorg voor Wlz-budgethouders ten behoeve van de zorgkantoren.
- Anderzijds heeft VWS de SVB gevraagd te onderzoeken in hoeverre de SVB een rol kan spelen in de uitvoering van de zorgbonus voor PGB-zorgverleners. Dit zal in 2021 plaatsvinden.

## 3.2 Ontwikkelingen in generieke wetgeving

### 3.2.1 Digitale samenwerking met overheidsorganisaties

De realisatie van de doelstellingen ten aanzien van een digitale overheid vereist een gezamenlijke infrastructuur voor elektronische dienstverlening. Deze basisinfrastructuur wordt ingericht aan de hand van enerzijds beleid en wetgeving voor de afspraken en standaarden, en anderzijds de generieke voorzieningen. In 2020 heeft de SVB met meerdere acties hieraan bijgedragen:

- De SVB heeft in samenspraak met het Programma voor implementatie van de Single Digital Gateway in 2020 de eerste stap gezet in de invoering van de zogenoemde Implementing Acts. Dit behelst de aansluiting van de Engelstalige content van Rijksoverheid.nl, Business.gov en Ondernemersplein op de Europese site 'Your Europe' per 12 december 2020.
- Ook heeft de SVB in 2020 de voorziening DigiD Machtigen geïmplementeerd op MijnSVB. Dit maakt het mogelijk dat burgers een andere persoon machtigen om voor hen een digitale handeling te verrichten.

### 3.2.2 Meldloket WagwEU

Voor de uitvoering van de WagwEU<sup>2</sup> beheert de SVB, in opdracht van SZW, sinds maart 2020 het meldloket. Hierin worden alle meldingen geregistreerd die voor het uitvoeren van de wet van belang zijn. Via dit meldloket moeten buitenlandse werknemers en bedrijven zich registreren en kunnen Nederlandse bedrijven bevestigen dat werkzaamheden door buitenlandse werknemers op Nederlands grondgebied plaatsvinden. De output van het meldloket wordt beschikbaar gesteld aan de Belastingdienst, Inspectie SZW en gebruikt voor de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) en handhavingsactiviteiten. Na de invoering in maart, zijn er in 2020 nieuwe releases uitgevoerd met functionele en wettelijke aanpassingen aan het loket evenals verbeteringen in het proces. In 2020 zijn er minder meldingen gedaan (284.426) dan geprognosticeerd (450.000). Vermoedelijk houdt dit verband met corona waardoor er minder buitenlandse werknemers in Nederland kwamen werken dan verwacht.

---

<sup>2</sup> Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie



### 3.3 Ontwikkelingen specifiek voor sociaal domein

#### 3.3.1 AOW

##### *Vereenvoudigd systeem van leefvormen*

De SVB heeft in 2020 verscheidene signalen, onder meer van de Ombudsman, ontvangen over de beoordeling van de leefvorm duurzaam gescheiden leven (DGL). Naar aanleiding van deze signalen heeft de SVB circa 100 bezwaar- en beroepszaken over dit onderwerp doorgelicht en geanalyseerd. Hoewel de ruimte beperkt is binnen het bestaande juridische kader heeft de SVB naar aanleiding van de analyse haar beleid op onderdelen verduidelijkt. Om structureel anders uitvoering te kunnen geven aan het DGL-beleid is een wetwijziging vereist. Het is van belang dat de lopende verkenning naar leefvormen bij SZW snel bijdraagt aan een zichtbaar eenvoudiger en meer begrijpelijke uitvoering voor burgers.



##### *Project 'Schuldig nalatig': Revisie nodig*

Op 10 juli 2020 is er een nieuwe uitspraak gedaan in een procedure over de schuldig nalatig (SN) verklaring van een premieplichtige. De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft geoordeeld dat het schuldig nalatig verklaren voortaan geen betrekking meer kan hebben op het premiedeel dat via de loonheffing op de aanslag in mindering is gebracht. De uitvoering van het schuldig nalatig proces is derhalve sinds begin september opgeschort. De uitspraak vergt vooral aanpassingen in de ICT bij de Belastingdienst ten behoeve van de bestandsuitwisseling met de SVB. De Belastingdienst heeft aangegeven deze aanpassingen niet eerder dan in 2022 te kunnen realiseren. De regeling van schuldig nalatig is gedateerd, complex en voor burgers moeilijk te begrijpen en vraagt om een revisie. In 2021 zal hier een verkenning naar plaatsvinden samen met de Belastingdienst.

#### 3.3.2 Anw

De CRvB heeft aangegeven dat de huidige wetgeving die bepaalt dat de hogere Anw-uitkering voor alleenstaande ouders die woonachtig zijn in Marokko komt te vervallen onterecht is. De SVB heeft daartoe spoedig een herstelactie uitgevoerd en deze is in 2020 afgerond.

#### 3.3.3 AKW

##### *Propositie kinderbijslag*

In 2020 heeft de SVB een propositie kinderbijslag opgesteld in aanloop naar de formatie. Het voorstel vormt een alternatief voor een van de huidige toeslagen, het kindgebonden budget. De SVB stelt in de propositie voor om de vaste voet in de kinderbijslag uit te breiden met een inkomensafhankelijk deel, zodat ouders te maken krijgen met één wet, één loket en één uitvoerder. De nieuwe wet biedt meerwaarde voor ouders door terugvorderingen aan te pakken, het niet-gebruik tegen te gaan, faciliteren van bestrijding van kinderarmoede en door maatwerk in dienstverlening te bieden voor doelgroepen die dat nodig hebben. De propositie is onderdeel van de rapportage over alternatieven voor Toeslagen, welke eind 2020 naar de Tweede Kamer is verzonden.



### *Onderzoeken dubbele kinderbijslagen*

In 2020 zijn door het ministerie van SZW twee onderzoeken uitgevoerd naar aanleiding van de beleidsdoorlichting kindregelingen en signalen uit de uitvoering. Het betreft een onderzoek naar de dubbele kinderbijslag intensieve zorg (DKIZ) en de dubbele kinderbijslag om onderwijsredenen (DKOR). Beide onderzoeken zijn afgerond en hebben geresulteerd in een eindrapport waarin aanbevelingen worden gedaan voor het optimaliseren van de regelingen. De kabinetsreactie wordt in het eerste kwartaal 2021 verstuurd naar de Tweede Kamer.

### *Wijziging uitvoering kinderbijslag voor 16-17 jarigen*

Per 1 januari 2020 geldt dat indien een 16- of 17-jarige recht heeft op studiefinanciering of een inkomen heeft, dit niet langer gevolgen heeft voor het recht op kinderbijslag en kindgebonden budget. De SVB heeft in het voorjaar de ouders voor wie het recht reeds voor het vierde kwartaal van 2019 was beëindigd op de hoogte gesteld van de wetswijziging en hen gewezen op de mogelijkheid opnieuw kinderbijslag aan te vragen. Circa 5.100 ouders zijn aangeschreven.

### *Internationale uitvoering kindregelingen*

De herstelactie WKB die in 2020 door de Belastingdienst is uitgevoerd, heeft ook impact op de uitvoering van de SVB en zal ook volgend jaar inzet vragen van de SVB. De consequenties van de herstelactie zijn in beeld gebracht in een U-toets naast de toets op een werkproces naar aanleiding van de motie Omtzigt in de internationale keten met Toeslagen.

### **3.3.4 Verbreding beslagregister / Stroomlijnen keten voor derdenbeslag**

De SVB heeft in 2020 gewerkt aan de voorbereiding van de implementatie van de wet Stroomlijning keten voor derdenbeslag. Deze treedt naar verwachting in de tweede helft van 2021 in werking. De SVB zal dan tegelijk aansluiten op de door het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen te realiseren routevoorziening voor het uitwisselen van informatie over beslagen en verrekeningen.

### **3.3.5 Implementatie vereenvoudigde beslagvrije voet**

In 2020 zijn de voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de wet Vereenvoudiging beslagvrije voet per 1 januari 2021. De SVB sluit in de loop van 2021 aan op de generieke rekentool voor de berekening van de beslagvrije voet. Tot de aansluiting op de rekentool stelt de SVB de vereenvoudigde beslagvrije voet handmatig vast.

### **3.3.6 Nationaliteit**

In 2020 zijn er Kamervragen gesteld over het gebruik van nationaliteit in risicomodellen en selectieregels bij de Belastingdienst. Naar aanleiding van deze vragen heeft de Tweede Kamer aangegeven ook te willen weten in hoeverre verkeerd gebruik van nationaliteit dan wel etnisch profileren bij andere onderdelen van de overheid speelt en welke stappen rijksbreed worden gezet om discriminatie op basis van nationaliteit te voorkomen. De SVB heeft naast deze uitvraag via SZW ook een interne inventarisatie uitgevoerd naar de manier waarop de SVB omgaat met (tweede) nationaliteit in processen, systemen, risicoanalyses en selectie en of de SVB hiermee verkeerd gebruik maakt van nationaliteit of etniciteit. De uitkomsten hiervan worden met SZW besproken.

### **3.3.7 Brexit**

Tussen het Verenigd Koninkrijk en de EU is op 24 december 2020 een (voorlopig) akkoord gesloten. Voor lopende uitkeringen geldt nog het overgangsrecht van het terugtrekkingsakkoord. De SVB heeft deze groep in februari 2020 al geïnformeerd dat hun uitkeringen in principe blijven doorlopen na 1 januari 2021. Begin december 2020 is men opnieuw op de hoogte gesteld met een toelichting over de gevolgen van wijzigingen als verhuizingen of stoppen met werken. Voor nieuwe aanvragen of toekenningen na 1 januari 2021 geldt dat deze in de meeste gevallen nog onder het uittredings-

akkoord zullen vallen. Dit geldt bijvoorbeeld voor pensioenaanvragen van personen met een pensioendatum na 1 januari 2021 met een arbeidsverleden in het Verenigd Koninkrijk.

### 3.3.8 Ontwikkelingen in de rechtspraak bij werken in meer-lidstaten

Het afgelopen jaar is door de Hoge Raad en de CRvB uitspraak gedaan in een aantal zaken waarin werknemers in de transportsector in meerdere lidstaten werken. De Hoge Raad en de CRvB oordeelden dat de Nederlandse socialezekerheidswetgeving van toepassing is. Dat de betreffende werkgevers formeel in Luxemburg, Cyprus en Liechtenstein waren gevestigd maakt dit niet anders. Met de uitspraken van de HR is helder geworden dat de negatieve gevolgen van aanmelding bij het socialezekerheidsstelsel van een verkeerde lidstaat geen financieel voordeel kunnen opleveren voor Rijnvarenden en hun werkgevers. Met deze uitspraken is een belangrijke stap gezet in de aanpak van situaties die strijdig zijn met de Europese socialezekerheidsverordening of Rijnvarenden-overeenkomst. De SVB zorgt er door middel van controles voor dat de sociale verzekeringspositie juist wordt vastgesteld waarmee de premies op de juiste plek terechtkomen.

## 3.4 Ontwikkelingen specifiek voor het zorgdomein

### 3.4.1 Wetswijzigingen PGB

#### *Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB)*

Op 1 januari 2020 is de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) in werking getreden. Deze wet heeft grote gevolgen voor budgethouders in hun rol als werkgever. Om budgethouders te ondersteunen bij het uitvoeren van hun werkgeverstaken heeft de SVB ervoor gezorgd dat de impact van deze wet helder is voor budgethouders en de dienstverlening ingericht is op het uitvoeren van deze wet. Hiermee is de WAB succesvol geïmplementeerd binnen PGB1.0. In PGB2.0 is nog geen functionaliteit voor de WAB ingebouwd. Bij de implementatie voor PGB2.0 was de rol van de SVB beperkter. Deze verantwoordelijkheid ligt namelijk grotendeels bij de zorgkantoren.

#### *Wlz: maximumtarieven en overgang*

Eind juni is met succes de eerste indexering van de maximum uurtarieven Wlz voltooid, in goede samenwerking met ZN en de zorgkantoren. Inmiddels zijn nieuwe onderlinge afspraken gemaakt op nagenoeg dezelfde basis voor de indexering per 1 januari 2021. Per 1 januari 2021 komen er naar schatting 22.000 cliënten van de GGZ over naar de Wlz. De verwachting is dat 10 procent naar Wlz PGB zal gaan. In de praktijk betekent dit meestal een overgang van Wmo PGB (Beschermd Wonen) naar Wlz PGB. De SVB heeft VWS, ZN en VNG geadviseerd op welke manier de overgang van cliënten naar een nieuwe wet optimaal kan verlopen, zodat er geen onderbrekingen van betalingen ontstaan. Het indiceren van een deel van deze cliënten door CIZ was niet op tijd gereed. Zorgkantoren, gemeenten en de SVB hebben eind 2020 een alternatieve werkwijze voor deze groep uitgewerkt. Daar waar de alternatieve werkwijze niet in voorziet wordt op casusniveau opgepakt.

#### *I-PGB*

In februari is het uitvoeringsconvenant Experiment Integraal Budget ondertekend door de 21 betrokken partijen bestaande uit onder andere gemeenten, zorgkantoren, het ministerie van VWS en de SVB. Het aantal aanmeldingen van deelnemers is helaas achtergebleven bij de verwachtingen. Dit kwam gedeeltelijk doordat gemeenten zich aan moesten passen aan een nieuwe werkelijkheid sinds het begin van de coronacrisis. VWS heeft samen met gemeenten gewerkt aan een ondersteuningsplan om hen te helpen bij obstakels die ze tegenkomen bij het werven van deelnemers en opzetten van het experiment.

## 4 Optimalisatie en maatwerk

Naast het borgen van continuïteit is het continu verbeteren van de dienstverlening een speerpunt van de SVB. Met behulp van feedback van burgers, nieuwe technologische mogelijkheden proberen we onze dienstverlening voortdurend aan te laten sluiten op veranderende behoeften van burgers. We richten ons daarbij zowel op het verder optimaliseren van onze digitale, geautomatiseerde dienstverlening als het bieden van maatwerk. In dit hoofdstuk lichten we dit nader toe.

### 4.1 Burger betrekken bij optimalisatie

Feedback over onze dienstverlening is van belang voor de efficiëntie en de aansluiting bij de behoeften van burgers. In 2020 hebben we daarom de mogelijkheden om klantervaringen op te halen uitgebreid en/of verder verbeterd:

- Naast het KTO en directe feedback op telefonisch contact is het klantcontact via WhatsApp geëvalueerd en wordt feedback gevraagd op brieven via onze klant communities;
- Meer datagedreven uitvoering, door het doen van meer en strategisch beter klantonderzoek;
- Op basis van UX-onderzoek, behoefte-onderzoek en klantreizen zijn verbeteringen doorgevoerd, waaronder de communicatie rondom de compensatieregeling kinderopvangtoeslag.

#### 4.1.1 Klachten en bezwaar als waardevolle feedback

De SVB ziet klachten en bezwaar als waardevolle feedback waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Daarom is het uitgangspunt ook om klachten via persoonlijk contact op te lossen. In 2020 registreerde de SVB 2578 klachten, waarvan er 1860 informeel werden opgelost. Een groot deel van de klachten in 2020 ging over de (telefonische) bereikbaarheid van de SVB. Deze werden veroorzaakt door het feit dat de SVB twee weken niet telefonisch bereikbaar was door het plotselinge thuiswerken als gevolg van corona. In het tweede tertaal heeft de SVB hard gewerkt aan het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, waarna het aantal klachten hierover vanaf het derde tertaal stabiliseerde en de SVB voldeed aan de oproep van de Nationale ombudsman om te zorgen voor goede telefonische toegankelijkheid<sup>3</sup>.

Daarnaast zijn erin 2020 in totaal 10.781 bezwaren behandeld, waarvan 2.945 gegrond. Het totaal aantal bezwaren was in 2020 hoger dan normaal. Er is eind 2020 gestart met een kwaliteitsverbetering door inzet op procesoptimalisatie en analyse op de oorzaken van bezwaar. Dit zal komend jaar worden voortgezet, net als de inzet van trainingen en opleidingen t.b.v. de professionalisering van de medewerkers.

### 4.2 Verbeteringen in digitale dienstverlening

Door verbetering van de website en de daaraan gekoppelde webdiensten wordt het gemak voor de klant bevorderd. We zien ook dat er steeds meer gebruik wordt gemaakt van onze digitale portalen. MijnSVB is in 2020 ca. 7,1 miljoen keer gebruikt om wijzigingen door te geven, aanvragen te doen, de eigen gegevens te raadplegen of PGB-declaraties in te dienen.

#### 4.2.1 Aanpassingen aan de website

In 2020 is fase 1 van het project Webkanalenstrategie afgerond. Deze fase behelsde het begrijpelijker maken van de teksten op de website voor mensen met een lagere leesvaardigheid. De teksten zijn vereenvoudigd, er wordt meer uitleg gegeven bij lastige terminologie en alle pagina's zijn voorzien van voorleessoftware die de geschreven teksten in zeven verschillende talen voorleest. De SVB website heeft sinds 2020 een B-status en behoort daarmee tot de 8 procent van de overheidswebsites

<sup>3</sup> Zie brief Nationale Ombudsman t.a.v. telefonische bereikbaarheid SVB d.d. 27-11-2020



met een A- of B-status voor digitale toegankelijkheid. In 2020 is ook gewerkt aan de vernieuwing van MijnSVB. Deze portal wordt geïntegreerd in de website, zodat klanten makkelijk kunnen switchen naar de uitleg, terwijl ze bezig zijn met een transactie in MijnSVB.

#### 4.2.2 Verbetering aanvraagproces AIO

In 2020 is onderzocht hoe het aanvraagproces AIO kan worden verbeterd. Naar aanleiding daarvan is gestart met de vereenvoudiging van het papieren aanvraagformulier en de ontwikkeling van een digitaal aanvraagformulier. Beide trajecten worden in 2021 afgerond. Daarnaast is de informatie die AOW-gerechtigden ontvangen over de AIO, alsmede de toegankelijkheid en content van de AIO-check op de SVB-site verbeterd, waardoor potentiële AIO-gerechtigden prominenter worden gewezen op hun eventuele recht op een AIO-aanvulling en hoe zij dit kunnen aanvragen.

### 4.3 Verbeteringen internationale dienstverlening

#### 4.3.1 Loket Buitenland

Op 4 februari 2020 hebben het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de SVB een convenant gesloten in het kader van Project Loket Buitenland. Dit project heeft tot doel om de overheidsdienstverlening aan Nederlanders in het buitenland te verbeteren. Om dit doel te verwezenlijken is een centraal virtueel loket ingericht, de website [www.nederlandwereldwijd.nl](http://www.nederlandwereldwijd.nl). Door het creëren van één 'easy point of contact' kunnen Nederlanders die wonen, werken of studeren in het buitenland integraal worden geïnformeerd. Sinds 2 juni 2020 kunnen zij ook met vragen over de AOW bij dit loket 24/7 terecht.

#### 4.3.2 Verlaging administratieve last en doorlooptijden

Aan in het buitenland woonachtige AOW- en Anw-klanten wordt jaarlijks een levensbewijs toegestuurd om te verifiëren of de uitkering rechtmatig wordt verstrekt. Samen met een aantal buitenlandse partnerinstituten is in 2020 gewerkt aan een geautomatiseerde gegevensuitwisseling, waardoor de verificatie middels een levensbewijs voor een groot deel niet meer direct bij klanten hoeft te worden uitgevraagd. Vanwege corona zijn er in de periode maart tot september geen levensbewijzen verstuurd, omdat veel klanten vanwege de coronamaatregelen niet meer in staat waren om hun levensbewijs te laten invullen door de daarvoor bevoegde buitenlandse instantie.

### 4.4 De rol van innovatie

De beweging naar één overheid waarin de burger centraal staat vraagt een overheidsbrede omslag in denken en doen. Als SVB willen we onze innovatiekracht én die van de overheid verder versterken. Ook in 2020 zijn daartoe meerdere initiatieven ondernomen door de SVB.

#### 4.4.1 Innovatieve technologie om niet-gebruik AIO terug te dringen

Het innovatielab Novum onderzocht in samenwerking met het ministerie van SZW, TNO en UWV de inzet van een innovatieve technologie genaamd Multi Party Computation (MPC) om het niet-gebruik AIO te verlagen. Daarbij kunnen inkomensgegevens uit de polisadministratie met het UWV worden uitgewisseld, terwijl de privacy van burgers wordt gewaarborgd. In het najaar 2020 is gestart met een proof of concept (PoC) waarbij niet-bestaande data wordt gebruikt om de werking van de techniek te testen. Deze technologie kan in 2021 toegepast worden op het niet-gebruik AIO.

#### 4.4.2 Van REM app naar Upload app



Met onze "Mijn-Remigratie"-app, die gebouwd is als een noodvoorziening, kunnen klanten een remigratie-uitkering aanvragen en ook vanuit het buitenland met de SVB communiceren en documenten insturen. In 2020 is de SVB genomineerd voor de Good Practice Award van de Rijksbrede Benchmark Groep voor deze 'Mijn Remigratie app'. Op basis van de REM app is in 2020 de 'Upload app' ontwikkeld, waarmee

klanten eenvoudig documenten kunnen uitwisselen. Urgente aanleiding was de haperende postvoorziening in veel landen als gevolg van de coronacrisis.

#### 4.5 De SVB en maatwerk

De SVB werkt al jaren vanuit de Bedoeling. Dit betekent dat we maatwerk leveren voor burgers die niet via de 'standaard route' in één keer goed geholpen kunnen worden, bijvoorbeeld vanwege een beperkt 'doenvermogen', multi-problematiek of simpelweg omdat hun persoonlijke situatie niet volledig aansluit bij de manier waarop de dienstverlening (in de keten) is ingericht.

Oog voor de menselijk maat' is voor de SVB al jaren vanzelfsprekend en we zijn er trots op dat we met onze verschillende maatwerkinitiatieven dit ook steeds meer weten te realiseren, samen met onze (keten)partners. Maatwerk vraagt echter wel een continue investering in kennis, bewustzijn en samenwerking tussen opdrachtgever, eigenaar, opdrachtnemer en andere (keten)partners. Dit geldt Rijksbreed, zoals ook blijkt uit de resultaten van het eind 2020 verschenen onderzoeksrapport<sup>4</sup> van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag naar aanleiding van de toeslagenaffaire.

##### Pilot Vrouwenopvang

De Nationale Ombudsman heeft in het rapport 'Vrouwen in de knel' knelpunten benoemd die vrouwen in de vrouwenopvang ervaren, zoals de zorgelijke financiële situatie van deze vrouwen. De SVB heeft daarop in samenwerking met Belastingdienst/Toeslagen en vrouwenopvang Moviera in Oosterbeek een pilot uitgevoerd met als doel het verwerkings- en aanvraagproces van kinderbijslag en daarmee het eventuele kindgebonden budget voor vrouwen in de vrouwenopvang te versnellen. De resultaten zijn positief. De betrokken partijen zijn bezig om de uitvoeringsconsequenties in kaart te brengen voor een landelijke uitrol van de werkwijze zoals gehanteerd in de pilot.

##### 4.5.1 De Bedoeling 2.0

De SVB zet sinds 2016 zogenaamde 'garages de bedoeling' in om met een multidisciplinair team van interne en externe betrokkenen een casus te bespreken waar iemand 'professionele buikpijn' van heeft. Het gaat daarbij bijna altijd over situaties met een ongewenst effect voor een of meerdere burgers, de SVB of ketenpartners. Dit concept is inmiddels breder bekend en in de keten wordt de SVB steeds meer gevonden als sparringspartner op concrete casuïstiek, bijvoorbeeld in het ketenoverleg 'Maatwerk Multiprobleemhuishoudens' en concrete casussen met gemeenten. Ook weten gemeenten en andere overheidsorganisaties de SVB te vinden met vragen over hoe de bedoeling in de eigen organisatie vorm te geven. Zo zijn er in 2020 enkele train-de-trainer sessies gegeven en is er bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid een garagesessie begeleid.

Intern heeft de SVB de Bedoeling verder geïmplementeerd in het dagelijks werk. Binnen DPBG zijn 'roadshows' gehouden om de Bedoeling verder te laden. Daarnaast is gestart met een training die medewerkers in de uitvoering extra handvatten biedt voor het voeren van 'maatwerk'-gesprekken. Binnen DSV is een pilot gestart om te onderzoeken op welke wijze medewerkers het beste ondersteund kunnen worden in het werken vanuit de Bedoeling en op welke manier zij gebruik maken van de reeds ontwikkelde maatwerk-instrumenten. Deze pilot loopt door in 2021.

##### 4.5.2 Werkplaats Maatwerk in Dienstverlening

De werkplaats Problematische Schulden is in 2020 omgevormd naar een werkplaats Maatwerk in Dienstverlening, waarin het vormgeven van de Bedoeling 2.0 en het delen van kennis met ketenpartners centraal staan. Vanuit deze werkplaats neemt de SVB bijvoorbeeld het initiatief om proactief in contact te treden met burgers indien maatwerk nodig lijkt. Of wordt er bijvoorbeeld contact opgenomen wanneer beslag wordt gelegd op een lopende uitkering, een grote terugvordering wordt ingesteld of als er sprake is van mogelijk niet-gebruik.

<sup>4</sup> Rapport 'Ongekend onrecht', Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag, d.d. 17-12-2020

#### 4.6 Signalerende rol bij schuldenproblematiek

De afgelopen jaren hebben we bij de aanpak van problematische schulden ontdekt dat een persoonlijk gesprek met een klant het verschil kan maken. Dit kunnen klanten zijn die bij de SVB een schuld hebben vanwege een onterecht ontvangen uitkering, maar vaker nog gaat het om schulden bij andere instanties die vervolgens beslag laten leggen op een SVB-uitkering, zoals AOW. Wanneer dat het geval is wordt er, voor het beslag wordt uitgevoerd, telefonisch contact gezocht met de klant om hen vroegtijdig te informeren over de gevolgen voor de uitkering. Dit werd al langere tijd gedaan bij de zogenaamde eerste beslagen en is mede vanwege de positieve reacties van onze klanten per 1 november 2020 uitgebreid naar alle beslagleggingen. Ook is er in 2020 een pilot afgerond waarbij klanten met een vordering boven de € 2.400,- worden gebeld voordat de beschikking en de brief over de vordering worden verstuurd. Op deze manier worden klanten proactief geïnformeerd en wordt tegelijk de vordering toegelicht (in plaats van achteraf bij vragen of bezwaar). Daarnaast kan er, waar nodig, extra ondersteuning geboden worden, geholpen worden bij doorverwijzing naar een gemeente voor bijvoorbeeld schuldhulpverlening of kunnen er afspraken gemaakt worden over een betalingsregeling ‘op maat’.

Door persoonlijk contact te hebben kunnen wij onze klanten in één keer goed van dienst zijn en hen mogelijk helpen om situaties met deurwaarders te voorkomen. Wij luisteren naar onze klanten en proberen samen met hen een oplossing te vinden om terug te keren naar een leefsituatie zonder schulden. Zo krijgen klanten weer de eigen regie over hun financiën.

Methodieken bij maatwerk			
Methodiek	ABBA	Perspectiefcirkel	Garage
   			
Kenmerken:	Ondersteunt proces van subjectieve buikpijn naar expliciete verantwoording van al dan niet afwijken van de norm binnen de wet.	Gaat uit van 3 perspectieven die altijd belangrijk zijn voor ons werk, maakt voor en tegens op die 3 onderwerpen helderder.	System in a room, brengt brede groep actoren om geconcentreerd samen naar een oplossing te zoeken.
Focust op:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proces van behoorlijk afwegen en legtimering van keuze, niet op wat is de juiste keuze.</li> <li>Intersubjectief toetsen.</li> <li>Individueel geval.</li> <li>Op vinden <i>FIX</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Drie verschillende perspectieven die een specifieke keuze kunnen helpen en afwegen.</li> <li>Sluit aan op ABBA.</li> <li>Op vinden <i>FIX</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op multidisciplinaire dialoog met brede stakeholder populatie.</li> <li>Gelijkwaardigheid van deelnemers.</li> <li>Op vinden <i>Solve</i>.</li> </ul>
Helpt bij:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zetten eerst stappen.</li> <li>Scherp krijgen waar de ‘buikpijn’/probleem zit.</li> <li>Het zoeken naar een oplossing.</li> <li>Ruimte zoeken binnen de wet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innemen van <u>multi</u>-perspectief</li> <li>Sluit aan bij beginsel - kijk breed van ABBA.</li> <li>Zichtbaar maken wat de impact van een oplossing is.</li> <li>Maken van oplossingskeuze.</li> <li><i>Contra legem</i> escalatie van ABBA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Breekijzer voor impasse.</li> <li>Keten overschrijdende problemen.</li> <li><i>Contra legem</i> escalatie van ABBA.</li> <li>Vaker/ breder voorkomende problemen</li> </ul>

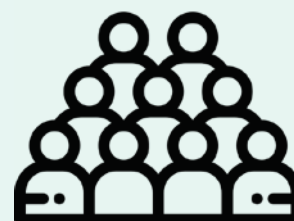
## 5 Interne organisatie

Onze medewerkers zijn de SVB. Zij dragen met hun inzet en vakmanschap bij aan de realisatie van onze organisatiedoelstellingen. Dit hebben zij in 2020 ook weer weten te realiseren, ondanks het feit De SVB stimuleert om hun kennis en kunde te blijven ontwikkelen en zelf de regie te nemen in de ontwikkeling van hun loopbaan. Dit is extra belangrijk in een snel veranderend speelveld waarin de SVB opereert. De SVB vindt het van belang dat medewerkers graag bij de SVB werken. In 2020 vroeg dit extra aandacht voor de 4000 medewerkers die vanwege corona sinds medio maart 2020 vanuit huis zijn gaan werken. In 2020 is er daarom extra aandacht besteed aan de vitaliteit van medewerkers.

### 5.1 De juiste mensen op de juiste plek

#### 5.1.1 Instroom

Vanuit een vernieuwde arbeidsmarktcommunicatiestrategie heeft de SVB in 2020 onder meer een brede arbeidsmarktcommunicatiecampagne gelanceerd waarin we meer aandacht en bekendheid hebben gegenereerd voor de SVB als werkgever en voor meer schaarse wervingsdoelgroepen. Daarnaast is een doelgroepcampagne voor de werving van IT professionals gestart. Door deze activiteiten zijn vacatures voor IT-, inkoop en juridische functies sneller en beter ingevuld.



#### 5.1.2 Arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking

De SVB hecht grote waarde aan inclusie en haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om arbeidsparticipanten een kans te geven binnen onze organisatie. De SVB heeft ervoor gekozen om ook in deze onzekere tijd arbeidsovereenkomsten te verlengen, arbeidsovereenkomsten voor onbepaalde tijd aan te bieden en nieuwe arbeidsparticipanten in dienst te nemen. Daarnaast zijn wij ons ervan bewust dat thuiswerken voor deze medewerkers extra lastig kan zijn. Daarom is er geïnvesteerd in het behoud van de reeds werkzame arbeidsparticipanten door extra aandacht en begeleiding op afstand te bieden. Ondanks alle inspanningen heeft de SVB niet haar doelstelling voor 2020 volledig gerealiseerd. Eind december waren er 65 arbeidsparticipanten in dienst bij de SVB. De komende jaren blijft de SVB zich inzetten op het vergroten van het aantal arbeidsparticipatie.

#### 5.1.3 Werken aan vakmanschap

De complexere wordende werkzaamheden, de veranderende klantvragen en technologische ontwikkelingen vragen andere kennis en vaardigheden van onze medewerkers. Binnen de SVB investeren wij in vakmanschap met een duidelijk curriculum. Desondanks stond naast het werken op afstand ook het leren op afstand dit jaar centraal. Er is hard gewerkt om de opleidingen alsnog doorgang te kunnen laten vinden, door het aanbod volledig online te organiseren en daarin zijn wij geslaagd. Voor nieuwe medewerkers is er een online basisopleiding geïntroduceerd.

#### 5.1.4 Leiderschapsontwikkeling

Leiderschap een cruciale factor in het realiseren van de organisatiedoelstellingen van de SVB en de gewenste organisatievernieuwing. Versterking van leiderschapsvaardigheden heeft daarom structureel de aandacht binnen de SVB. In 2020 zijn er op een drietal terreinen stappen gezet:

- In 2020 heeft de SVB vorm gegeven aan het partnerschap met het Leiden Leadership Centre. Met dit partnerschap wordt getracht theorie en praktijk ten aanzien van leiderschap te verbinden.
- Er is een T-profiel opgesteld, waarbij 'gezaghebbend zijn op inhoud' nadrukkelijker een plek heeft gekregen in de managementfunctie.



- Ook is een start gemaakt met het invullen van de leiderschapsopgave van de SVB gekoppeld aan de strategische ambities door het formuleren van kernwaarden en kerncompetenties.

## 5.2 Verzuim

De weerbaarheid van de SVB vraagt om aandacht voor de vitaliteit van onze medewerkers, maar ook om een actieve aanpak van het verzuim. Het gemiddelde van 2020 ligt met een percentage van 5,7 procent boven de norm van 4,1 procent. Er is voornamelijk een toename waarneembaar wat betreft het lang verzuim (meer dan 42 dagen). Dit betekent dat er nadrukkelijk aandacht is voor re-integratie, die bemoeilijkt werd door de thuiswerksituatie. De instroom in het kortdurend verzuim is lager ten opzichte van 2019.

## 5.3 Vitaliteit

De vitaliteit van onze medewerkers is in 2020 extra onder druk komen te staan door de gevolgen van het coronavirus. Om te 'meten' hoe de medewerkers de huidige werksituatie ervaren, is er in 2020 drie keer een vragenlijst – de SVB barometer – uitgezet onder alle medewerkers. Deze barometers hebben een zeer hoog respons gehad in het afgelopen jaar. Hierdoor kon een goed beeld worden gevormd van de fysieke en geestelijke gesteldheid van onze medewerkers waar en waar nodig extra aandacht of maatregelen worden getroffen.

## 5.4 Werkvormen binnen de organisatie

De SVB heeft het afgelopen jaar verder doorgezet om het Agile werken verder integraal onderdeel te laten zijn binnen de organisatie. In dit kader zijn agile functies geformaliseerd. Om met de Agile methodiek ook tussen teams en over afdelingen heen optimaal te werken binnen het voortbrengingsproces is er gewerkt met een consistentie van aanpak, methode en wijze van werken. Hiertoe wordt aandacht besteed aan rolverduidelijking en rolvastheid. Verder is zowel binnen directies als organisatiebreed gewerkt aan 'agile roadmaps': routekaarten met de stappen die we gaan zetten om het ambitieniveau in agile werken te bereiken.

## 5.5 Verbeteren financiële en administratieve hygiëne

In 2020 stond het optimaliseren van de bedrijfsvoeringsprocessen hoog op de agenda, met als doel de financiële en administratieve hygiëne te verbeteren. Uiteindelijk moet dit resulteren in een vermindering van de administratieve lastendruk voor SVB-medewerkers. Het verbeteren van deze processen zal in 2021 worden voortgezet. Daarnaast is in 2020 ook begonnen met het moderniseren van de kostprijs- en doorbelastingssystematiek: een belangrijk element voor onze bedrijfsvoering.

## 5.6 Verbeterde samenhang presterend vermogen IT en dienstverlening DSV

In 2019 is op verzoek van de SVB onafhankelijk extern onderzoek<sup>5</sup> gedaan naar hoe investeringen in IT bijdragen aan een betere (kwaliteit van) dienstverlening van DSV. De aanbevelingen zijn omgezet in concrete actieplannen en hebben in 2020 geleid tot de volgende resultaten:

Aanbeveling	Resultaten
<i>Verstevig/ professionaliseer het opdrachtgeverschap</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Alle (potentiele) opdrachtgevers hebben de intern ontwikkelde masterclass 'opdrachtgeverschap' gevolgd.</li> <li>De clusterboard 'Sociaal' is het centrale gremium voor de besturing.</li> </ol>
<i>Stel een integraal change portfolio op</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Het bestaande change projecten portfolio is uitgebreid met changes vanuit agile/waardestromen, DSV/O&amp;V (Ontwikkeling en Vernieuwing) en het innovatielab Novum.</li> <li>Er is een totaaloverzicht met prioritering gemaakt van alle lopende change-activiteiten.</li> <li>Het change portfolio voor 2020 en 2021 is in gezamenlijkheid van DSV, IT en CIOO opgesteld. Er zijn definities opgesteld voor Run, Change en Innovatie.</li> </ol>
<i>Breng de basale beheerprocessen op orde</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Voor de basale beheerprocessen is vanaf begin 2020 een rapportagestructuur actief.</li> <li>De beschikbaarheid en performance van de drie belangrijkste productieketens en de websites zijn op orde gebracht. Ook is het aantal 'prio 1' verstoringen sterk teruggebracht.</li> <li>De aandacht voor security op orde is blijvend geborgd en de versnellingsaanpak voor cyberweerbaarheid is gestart.</li> <li>Er is een verbeterprogramma 'IT op koers' gestart voor de langere termijn waarin onder andere aandacht is voor technisch onderhoudsplanung en de sourcing roadmap. De eerste acties zijn gestart met het updaten van de IT dienstencatalogus en de Service level Agreements.</li> </ol>

Er zijn door de onderzoekers ook aanbevelingen gedaan op visie, sturing, organisatie en cultuur die SVB breed de randvoorwaarden verbeteren voor de samenwerking tussen IT en DSV.

Aanbeveling	Resultaten
<i>Definieer een realistische visie</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Het nieuwe strategisch kader (strategisch framework) voor de SVB is opgesteld.</li> <li>De nieuwe IV strategie voor 2021-2025 is opgesteld en definitief per einde 2020.</li> </ol>
<i>Versterk de sturing</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>De sturing op grote strategische projecten en programma's ligt bij multidisciplinaire stuurgroepen onder voorzitterschap van de opdrachtgever (directeur of adjunct-directeur).</li> <li>De sturing op het change/projectenportfolio is versterkt door het in zetten van integrale portfolio sturing vanuit clusterboards per domein en de SVB brede portfolio board.</li> <li>Het instellingsplan 'Bedrijfsvoering' is vastgesteld en een nieuw kostenmodel wordt voorbereid.</li> </ol>
<i>Breng helderheid in de organisatie m.b.t. agile/waardestroom- inrichting</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>De implementatie van agile functies is gereed.</li> <li>Agile definities zijn vastgesteld en verbonden met strategisch, tactisch en operationeel portfoliomanagement.</li> </ol>
<i>Geef aandacht aan meer zakelijke cultuur van afspraak gebaseerd werken</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Het meerjarig programma voor leiderschapsontwikkeling van het strategisch kader is opgesteld, met speciale aandacht voor de gewenste cultuur.</li> <li>Voor het doorvertalen van de leiderschapsontwikkeling naar het middenkader en verder, is de actie belegd bij de directie Bedrijfsvoering/ Afd. Management Development.</li> <li>Het nieuwe besturingsmodel inclusief de aangepaste governance en vergadercyclus is gestart, succesvol geëvalueerd en wordt voortgezet.</li> </ol>

<sup>5</sup> Onderzoeksrapport 'Samenhang verbeteren presterend vermogen IT en dienstverlening DSV. Hakkenberg & Kotteman, augustus 2019

## 6 Governance

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

### 6.1 Topstructuur SVB

De leden van de raad van bestuur delen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het besturen van de organisatie. De staatssecretaris van SZW benoemt de leden van de raad van bestuur en stelt de bezoldiging vast. De raad van bestuur bestond in 2020 uit dhr. drs. S.T. (Simon) Sibma (voorzitter), dhr. drs. C.H.L.M. (Coen) van de Louw en mevr. drs. D.T.H. (Diana) Starmans. In 2020 is de implementatie van de nieuwe topstructuur en de modernisering van het nieuwe besturingsmodel afgerond. De leden van de raad van bestuur worden ondersteund door het directieteam. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse sturing van de SVB. De Chief Change Officer (CCO), de Chief Information Officer (CIO) en de directeur Audit Dienst adviseren (CCO en CIO) respectievelijk controleren (Audit Dienst) de raad van bestuur en het directieteam<sup>6</sup>.

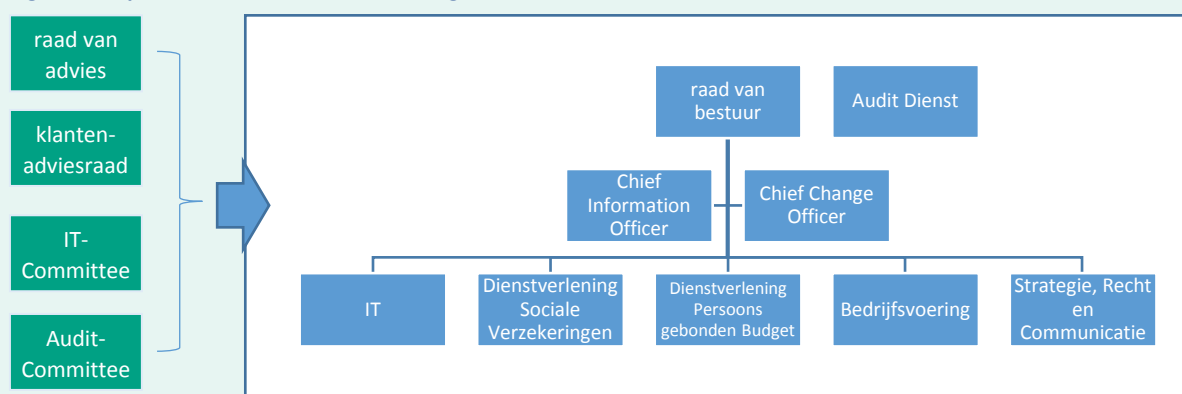
### 6.2 Adviesorganen SVB

De raad van bestuur kent een aantal adviesorganen, te weten de Raad van Advies (RvA), de Klantenadviesraad (KAR), de IT-Committee en de Audit Committee. Deze adviesorganen hebben elk eigen aandachtsgebieden.

De Raad van Advies adviseert over strategische, organisatiebrede vraagstukken. In 2020 is hierbij naast reguliere strategische en inhoudelijke advisering aanvullend aandacht geweest voor de effecten van de coronacrisis op de dienstverlening van de SVB. De KAR adviseert primair over vraagstukken die de dienstverlening van de SVB en het effect daarvan voor klanten aangaan. De Audit Committee functioneert als onafhankelijk reflectie- en adviesorgaan ten aanzien van de (financiële) bedrijfsvoering, de opzet en werking van de P&C-cyclus en het audit- en risicomanagementbeleid. De IT Committee adviseert tot slot over strategische IT vraagstukken.

Alle adviesorganen worden meerdere keren per jaar geraadpleegd en bestaan uit externe leden.

**Figuur 2: Topstructuur SVB en haar adviesorganen**



<sup>6</sup> In bijlage 1 "Personalía" worden zij genoemd onder het kopje 'adviseurs'

### 6.3 Toelichting rol en taken adviesorganen SVB

In onderstaande tabel worden de rollen en taken van de diverse adviesorganen toegelicht.

Orgaan	Omschrijving F	Overleg-frequentie 2020
Raad van advies	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De raad van advies adviseert de raad van bestuur als het gaat om besluitvorming over strategische aangelegenheden voor de organisatie.</li> <li>▪ De raad van advies bestaat uit externe vertegenwoordigers met een verscheidenheid aan expertises.</li> <li>▪ In 2020 werden o.a. de aanpak van de SVB op de coronacrisis, de Meerjarenkoers SVB, de IV-strategie, PGB 2.0, propositie kindregeling, duurzaam gescheiden leven (DGL) en strategische dossiers uit de dienstverlening met de raad van advies besproken.</li> </ul>	4 keer, daarnaast tussentijdse afstemming met de voorzitter RvB
Klanten-adviesraad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De Klantenadviesraad bestaat uit een afvaardiging van klanten en fungeert daarmee voor de SVB als belangrijke ‘ogen en oren’.</li> <li>▪ Als gesprekspartner van de raad van bestuur helpt de Klantenadviesraad de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.</li> <li>▪ In 2020 werden o.a. de volgende onderwerpen besproken: klanttevredenheid en klachten, de app levensbewijs, nieuwe vormgeving van schriftelijke communicatie aan klanten, de strategische Meerjarenkoers SVB.</li> </ul>	3 keer
IT-commissie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het IT-Committee bestaat uit groep deskundigen die vanuit een onafhankelijke externe positie de raad van bestuur adviseert over strategische IT ontwikkelingen en onderwerpen.</li> <li>▪ In 2020 gaf het IT-Committee advies over onder meer de positie die de SVB inneemt in de PGB-keten en het daaraan gekoppelde CIO-advies, de aanpak voor de cyberweerbaarheid van de SVB, het programma ‘IT op koers’ en de IV-strategie 2021-2025.</li> <li>▪ De adviezen van het IT Committee zijn onder de expliciete aandacht van de raad van bestuur verwerkt in de IV strategie 2021-2025.</li> </ul>	3 keer
Audit Committee	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het Audit Committee functioneert als reflectie- en adviesorgaan voor de raad van bestuur op een aantal belangrijke terreinen zoals de kwaliteit van de (financiële) bedrijfsvoering, de financiële verslaglegging en de jaarverantwoording.</li> <li>▪ Het Audit Committee bestaat uit drie externe leden, waarvan één lid tevens lid is van de raad van advies. Eén van de leden wordt voorgedragen door het ministerie van SZW.</li> <li>▪ De volgende onderwerpen zijn in 2020 besproken: Jaarplan SVB 2021, jaarverantwoordingen 2019 inzake SUWI, PGB en V&amp;O, diverse uitkomsten van uitgevoerde audits, externe tertaalrapportages, risicodashboard en interne maandrapportages.</li> </ul>	4 keer

### 6.4 Toezicht en verantwoording

Het ministerie van SZW houdt toezicht op de SVB. Hiervoor gelden niet alleen wettelijke richtlijnen, maar ook overeengekomen sturingsafspraken en informatie- en controleprotocollen. Medio 2020 is de Eindrapportage evaluatie van de sturing van en toezicht op de SVB en UWV aan de Kamer aangeboden alsmede de eindrapportage Onderzoek Balans opdracht en middelen SVB. Het laatstgenoemde onderzoek laat zien dat de SVB erin is geslaagd de bedrijfsvoering efficiënter in te richten. Daarnaast heeft er onderzoek plaatsgevonden door IPSE. Beide voorgenoemde rapportages maken onderdeel uit van de beleidsdoorlichting artikel 11 Uitvoering en evaluatie Wet SUWI, waarvan afronding en rapportage aan de Kamer is voorzien voor 2021.

### 6.5 Financiële verslaglegging

De verantwoordelijkheid voor het bestuursverslag en de jaarrekening ligt bij de raad van bestuur. De jaarrekening wordt gecontroleerd door de Audit Dienst van de SVB en een externe accountant. De Audit Dienst verstrekt een controleverklaring bij onder meer het SUWI Jaarverslag en stelt een accountantsverslag over het SUWI Jaarverslag op.



## 6.6 Risicomanagement

Integraal risicomanagement is een zaak van alle niveaus binnen de SVB en is ingericht volgens het three lines model (3LM). De raad van bestuur is eigenaar van het integrale risicomanagement en samen met het directieteam verantwoordelijk voor het managen van de risico's en het creëren van een gezamenlijke, risicobewuste cultuur. De implementatie en verankering van het risicomanagementproces is gedelegeerd aan de directeur Bedrijfsvoering. Tweedelijns functionarissen verspreid over de organisatie ondersteunen, coördineren en adviseren bij het uitvoeren van het risicomanagementproces en bewaken of de eerste lijn haar verantwoordelijkheden neemt. Het Audit Committee, ondersteund door de Audit Dienst, ziet onafhankelijk toe op de opzet en uitvoering van het risicomanagement en de effectiviteit daarvan.

### 6.6.1 Relatie met doelstellingen

Risicomanagement maakt integraal onderdeel uit van de reguliere planning & control cyclus en wordt ingezet als hulpmiddel om de strategische, publieke en maatschappelijke doelstellingen van de SVB te realiseren. Het levert een bijdrage aan het waarborgen van de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening, het beheersen van de veranderingen van deze dienstverlening en het beschermen van het imago en het publieke vertrouwen. In de managementcontracten (MC-en) worden de resultaatdoelstellingen tussen de raad van bestuur en de verschillende directies vastgelegd. Onderdeel van het contract is het Control Risk Self-Assessment (CRSA) waarin iedere afzonderlijke directie de belangrijkste risico's opneemt die het behalen van de doelstellingen bedreigen. Per onderkend risico wordt de risicostrategie vastgesteld, deze dient in lijn te zijn met de risk appetite, en als dat niet het geval is dient bepaald te worden welke aanvullende acties noodzakelijk zijn om het risico te mitigeren.

### 6.6.2 Terugkijkend

In 2020 is het, op COSO ERM<sup>7</sup> gebaseerde, raamwerk integraal risicomanagement (RIR) vastgesteld. COSO ERM wordt door toezichthoudende instanties, zoals de Algemene rekenkamer en de ministeries van SZW en VWS, als norm gehanteerd bij het beoordelen van de effectiviteit van het risicomanagementsysteem als sturingsinstrument. De 20 principes van COSO ERM zijn in het RIR nader toegespitst en geconcretiseerd naar de gewenste situatie (SOLL) binnen de SVB. De huidige situatie (IST) is in kaart gebracht en voor het overbruggen van de GAP (verschil tussen IST en SOLL) worden (in 2021) implementatieplannen opgesteld. Het ministerie van SZW en de SVB hebben vorig jaar een start gemaakt met het afstemmen van de wederzijdse risk appetite langs vier domeinen, te weten: strategisch, operationeel, financieel en governance. Op basis van de zogenaamde top-ketenrisico's is destijds de risk appetite bepaald met betrekking tot de doelstellingen die vallen binnen het strategische en het operationele domein. Dit jaar is de risk appetite (bottom-up) herijkt en tevens geconcretiseerd binnen het financiële en het governance domein. Vaststelling van de risk appetite door het bestuur zal in 2021 geschieden.

### 6.6.3 Ontwikkeling risico's

In 2019 zijn in samenspraak met SZW de belangrijkste top-ketenrisico's geïnventariseerd op basis van een bruto (voor beheersmaatregelen) risico-inschatting. De kwaliteit van de beheersing maakt dat deze risico's netto (na beheersmaatregelen) beduidend lager kunnen scoren en/of binnen de risk appetite vallen. In onderstaande grafiek wordt, onderverdeeld naar strategische thema<sup>8</sup>, de ontwikkeling van de belangrijkste netto risico's van 2020 weergegeven<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Enterprise Risk Management (ERM) – Integrating with Strategy and Performance, June 2017

<sup>8</sup> Een risico kan meerdere strategische thema's raken; rubricering heeft plaatsgevonden naar het thema dat het meest van toepassing is.

<sup>9</sup> De risico's zijn allen omschreven aan de hand van de volgende standaardzin: Het risico op [event] *doordat* [oorzaak] *waardoor* [gevolg]. Centraal staat het potentiële event (onzekere gebeurtenis). Het optreden van het event vormt een bedreiging voor de implementatie van de strategie dan wel het bereiken van de doelstellingen. Het event moet derhalve worden gemitigeerd en beheerst.

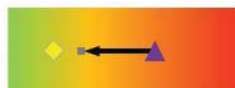
# Concern risicoregister SVB - 2020

Onderverdeeld naar strategisch thema de belangrijkste netto risico's van 2020 inclusief de reeds getroffen en/of nog te nemen maatregelen

## GOEDE DIENSTVERLENING

Het risico dat de budgettaire krapte toeneemt door terugbetaling voorfinanciering (vAKWerk), aflopen middelen (I-plan) i.c.m. minder toegekende middelen waardoor de kwaliteit van de dienstverlening verder onder druk komt te staan

DBV



- Intensief overleg SZW
- Sturen op overschrijding begroting 2020
- Extra middelen vanaf 2022 voor maatwerk en IT legacy

Het risico van het onjuist afhandelen van beschikkingen door focus op tijdigheid en wegwerken van achterstanden waardoor de burger niet krijgt waar die recht op heeft en noodzakelijk maatwerk (werken volgens de bedoeling) achterwege blijft

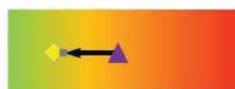
DSV



- Verminderen handmatige instroom
- Verdere implementatie en doorontwikkeling EESSI
- Extra opleiden en begeleiden medewerkers
- Herzien van kostprijnormen (2021)

Het risico op toename van misbruik of oneigenlijk gebruik van overheidsmiddelen doordat handhaving op maatregelen vanwege COVID-19 tijdelijk niet volledig kan worden uitgevoerd waardoor belastingsgeld weglekt en er reputatieschade ontstaat

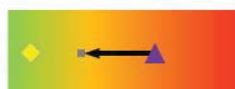
DSV



- Risico-inschatting en controle op andere wijze uitgevoerd
- Indien nodig maatwerk bij terugvoeringssituatie

Het risico van het verplicht moeten aansluiten van verstrekkers terwijl PGB 2.0 nog niet voldoet doordat er vanuit politieke druk voortgang moet worden gerealiseerd waardoor tijdigheid betaling in het gedrang komt en stakeholders de dupe worden

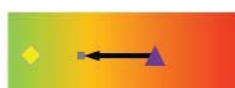
DPGB



- Voorwaarden aan elke nieuwe aansluiting
- U-toets 'structureel beheer' (2021)

Het risico dat incidenten rondom PGB 1.0 toenemen doordat de voortgang roadmap in het gedrang komt (door wetgeving of andere prioriteiten) waardoor de dienstverlening aan budgethouders en zorgverleners niet gegarandeerd kan worden

DPGB

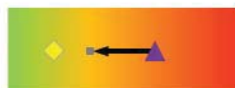


- Prioriteit schenken aan Roadmap PGB 1.0:
- Vervangen salarisadministratie- en financieel systeem
- Fallback scenario

## CONTINUÏTEIT EN WENDBAARHEID

Het risico van onvoldoende betrouwbare en voorspelbare stuurinformatie doordat basisinformatie niet op orde is en de P&C-cyclus niet optimaal functioneert waardoor verkeerde besluiten worden genomen en middelen ondoelmatig worden besteed

DBV



- Verbeteren uitvraagmodellen
- Anticiperen op schommelingen en ontwikkelingen
- Verbeteren interne controle en financiële hygiëne
- Oprichting Service Center Data
- P&C tooling en nieuw integraal kostprijsmodel (2021)

Het risico van verminderde productiviteit doordat medewerkers minder gezond en/of gemotiveerd zijn a.g.v. thuiswerken waardoor voorraden oplopen, (verbeter)plannen niet worden gerealiseerd, kosten toenemen etc.

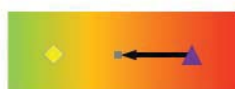
DBV



- Optimaal faciliteren inrichten thuiswerkplek
- Nauwgezet volgen ziekteverzuim en sociale indicatoren
- Inzet 'Eigen-regiemodel'
- Vitaliteitsproblematiek in leiderschapsprogramma (2021)

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

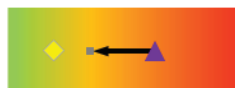
CIO



- Taskforce ransomware
- BIO compliant / In Control Verklaringen
- Uitvoeren IB Boost plan

Het risico dat stakeholders n.a.v. incidenten vragen om professionalisering van het risicomanagement doordat risicogestuurd werken onvoldoende leeft en/of aantoonbaar is waardoor risico's en kansen worden gemist en doelstellingen niet gerealiseerd

DBV



- Functie risicomanager volwaardig ingevuld
- Implementatie COSO ERM
- GRC tooling (2021)
- Risicoleiderschap in leiderschapsprogramma (2021)

Het risico op het niet tijdig kunnen moderniseren van het systemenlandschap doordat de complexiteit groter is dan verwacht waardoor systemen niet meer kunnen worden onderhouden/uitgebreid en de continuïteit van de dienstverlening in het geding komt

IT

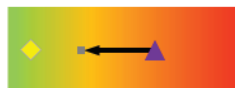


- Architectuurprincipes en uitgangspunten
- Implementatie Vakwerk en MAF
- Programma reductie legacy en complexiteit (2021)
- Extra middelen vanaf 2022 voor IT legacy

## INTENSIVERING KETENSAMENWERKING

Het risico op data-incidenten door het onvoldoende beheerst doorvoeren van veranderingen in processen en/of systemen waardoor de betrouwbaarheid van de dienstverlening aan burgers en hun privacy in het geding komt

DSV



- Controle bij ontvangst, verwerking en uitlevering
- Incident afhandelingsproces
- Rapportage Borging Kwaliteit Gegevensuitwisselingen
- Uniformeren uitwisselingsprocessen (2021)

0 100

◆ Risk appetite ■ Netto risico-inschatting ▲ Bruto risico-inschatting → Huidige beheersing 📌 Belangrijkste maatregelen

## 7 Bedrijfsvoering, financiën en rechtmatigheid

In dit deel van het verslag wordt nader ingegaan op de bedrijfsvoering van de SVB. Dit gebeurt door een toelichting op de doelmatigheid en efficiency, rechtmatigheid en de ontwikkeling van het budget dat is afgesproken met de eigenaar (het ministerie van SZW) en de opdrachtgevers van de SVB. De toelichtingen met betrekking tot ICT en informatiebeveiliging daarentegen, zijn opgenomen in hoofdstuk 2. Tot slot staan we in dit hoofdstuk stil bij onze activiteiten op het gebied van huisvesting en social return.

### 7.1 Het financieel resultaat

De SVB heeft over 2020 een positief resultaat behaald van € 22,5 miljoen, waarvan € 22,0 miljoen op de SV-regelingen. Dit resultaat wordt aan de ene kant veroorzaakt doordat – mede door de coronacrisis – een aantal (IT) projecten vertraging op heeft gelopen of doorgeschoven is naar 2021. Daarnaast is er minder uitgegeven aan personeel doordat het aan de ene kant lastiger was om voldoende personeel te werven tijdens de pandemie en aan de andere kant het beroep op personele regelingen, zoals de vergoeding voor het woon-werk verkeer en opleidingen, minder is geweest. Het resultaat is hoger uitgekomen dan eerder geprognosticeerd. De SVB heeft daarmee een heldere opgave om hierop in het vervolg scherper aan de wind te zeilen dan voorheen. Het in 2021 op te leveren nieuwe kostprijsmodel zal daarin een betere ondersteuning bieden. Het onderzoek “Balans tussen opdracht en middelen” laat zien dat het model nu onvoldoende presteert, maar ook dat de SVB daardoor nog onvoldoende in staat is om consistentie te laten zien in de financiële prognoses. Van het resultaat op de SV-regelingen is € 3,4 miljoen toegevoegd aan de egaliseringsreserve die daarmee de maximale omvang van € 12,1 miljoen heeft bereikt.

### 7.2 Doelmatigheid

Een organisatie is doelmatig als er een goed evenwicht is tussen de geleverde prestaties (kwantitatief en kwalitatief) en de daarvoor ingezette middelen. De voor 2020 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn grotendeels uitgevoerd of opgestart. Het SV-budget (excl. incidentele baten) van € 280 miljoen voor het jaar 2020 was toereikend om alle kosten die gemaakt zijn te kunnen dekken.

Tabel 7.1 Ontwikkeling middelen SV (bedragen x € 1 miljoen)

Bedragen x € 1 miljoen	2020	2019
Budget SV regulier	265,8	243,4
Projectgelden	14,2	9,3
	<b>280,0</b>	<b>252,7</b>
Terugname bijzondere waardevermindering	0,6	-
Opbrengsten derden	8,9	7,4
<b>Totaal</b>	<b>289,5</b>	<b>260,1</b>
<b>Mutatie bestaat uit:</b>		
- Volume mutaties	1,6	1,5
- Wet en regelgeving	21,1	16,0
- Technische mutaties	-0,2	1,4
- Projectgelden	4,9	-14,1
- Terugname bijzondere waardevermindering	0,6	-
- Opbrengsten derden	1,5	-19,8
	<b>29,4</b>	<b>-15,0</b>
<b>Realisatie</b>	<b>267,5</b>	<b>264,5</b>
<b>Saldo totaal</b>	<b>22,0</b>	<b>-4,4</b>

In 2020 is per saldo op de uitvoeringskosten € 22,0 miljoen minder uitgegeven dan we aan middelen beschikbaar hadden. Het resultaat is daarmee hoger dan eerder geprognoseerd. De onderuitputting wordt mede veroorzaakt door de onvoorziene omstandigheden van de coronapandemie, waardoor persoons gerelateerde kosten zoals de vergoedingen voor woon-werk verkeer beduidend lager uit zijn gevallen en er een vertraging is opgetreden bij de uitvoering van een aantal IT-projecten.

#### 7.2.1 Kwantitatieve doelmatigheid

Het budget in 2020 is met circa 11 procent gestegen ten opzichte van 2019. Deze stijging is het resultaat van een stijging van het reguliere budget met € 22,4 miljoen en een stijging van projectgeleden met € 4,9 miljoen. Per saldo was er sprake van een stijging met € 27,3 miljoen. Aanvullend was er een stijging van de opbrengsten derden waardoor er € 29,4 miljoen meer beschikbaar was aan middelen voor SV.

#### 7.2.2 Kwalitatieve doelmatigheid

Om het niveau van de kwalitatieve dienstverlening te bepalen wordt, naast de rechtmatigheid en tijdigheid, sinds 2019 een continu klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De serviceniveaus, zoals de beschikbaarheid van onze websites en de bezwaar- en klachtenintensiteit, lieten in 2020 geen significante trendbreuken zien ten opzichte van afgelopen jaren en waren conform of boven de afgesproken normen.

#### 7.3 Efficiency

De prestatie-indicator efficiency laat op een andere wijze zien hoe de balans tussen prestaties en kosten zich ontwikkelt. Efficiency is het verschil tussen het kostenniveau 2020 en 2019 op basis van dezelfde uitgevoerde taken, volumes en kostenpeil. Wijzigingen in deze posten worden buiten de berekening gehouden om de vergelijking zuiver te houden. Om de vergelijking met voorgaande jaren goed te kunnen blijven doen, worden de incidentele en bijzondere posten, zoals de dotaties aan voorzieningen en kosten voor nieuwe projecten voor het SV-domein, buiten de vergelijking gehouden. In 2020 bedraagt de gerealiseerde efficiency ten opzichte van 2019 5,6 procent waarmee is voldaan aan de norm, die gesteld is op 1,5 procent.

#### 7.4 Instrumenten van interne beheersing

##### 7.4.1 Interne sturing

Om de afgesproken doelstellingen te realiseren, wordt gebruik gemaakt van een planning- en control cyclus. De te realiseren strategische doelstellingen en het daarbij behorende financieel kader zijn in het jaarplan opgenomen. Deze doelstellingen worden vervolgens vertaald naar tactische en operationele doelstellingen en in de managementcontracten opgenomen. Een managementcontract is hiermee de resultaatafpraak die de verantwoordelijke directeur maakt met de raad van bestuur.

Tweemaandelijks wordt het directieteam en de raad van bestuur geïnformeerd over de stand van de bedrijfsvoering en de realisatie van de doelen. Ieder tertaal (viermaandelijks) rapporteren de verantwoordelijke directeuren binnen de SVB over de door hen behaalde resultaten en over de voortgang van activiteiten in relatie tot de gestelde doelen en bespreken zij deze met de raad van bestuur.

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



#### 7.4.2 Financieel beheer

Het financieel beheer voldoet aan de eisen van ordelijkheid en controleerbaarheid. Op basis van een werkende administratieve organisatie en interne beheersing is sprake van een proces van plannen, uitvoeren, reageren en evalueren (de Plan-Do-Check-Act cyclus). Dit proces wordt onder meer vormgegeven door managementcontracten en een (twee)maand(s)-, tertaal- en jaarrapportage van de financiële en niet-financiële kerncijfers.

SVB kende in 2020 een aantal lopende projecten ter verdere verbetering van de financiële functie en het verbeteren van de financiële hygiëne. Dit betreft de doorontwikkeling van het kostprijsmodel en een project om de financieel administratieve processen binnen de SVB te verbeteren. Daarnaast loopt er een project (VBS FIN+) voor de noodzakelijke vervanging van het huidige financieel systeem FMS om hiermee de huidige en toekomstige bedrijfsvoering te kunnen garanderen en te continueren. Dit geldt voor alle processen van de afdeling Finance & Control. Daarnaast worden de processen van Inkoop en Contract Management (ICM en CLM) verregaand geautomatiseerd. VBS FIN+ is overigens een zogenaamd "groot" IT-project, waarover afzonderlijk wordt verantwoord.

#### 7.4.3 Kwaliteitsborging informatievoorziening

De SVB hecht veel belang aan de kwaliteit van haar informatievoorziening. Voor de beoordeling wordt onderscheid gemaakt in financiële en niet-financiële informatie. Over de opzet en werking van de AO/IB (Administratieve Organisatie/Interne Beheersing) van de primaire systemen (inclusief automatisering) en het financiële proces wordt jaarlijks gerapporteerd door de controlerend accountant.

#### 7.4.4 Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens

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

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

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

#### 7.5 Uitvoeringskosten naar verschillende domeinen

Het budget is conform de beschikkingen van het ministerie van SZW. De in onderstaande tabel opgenomen budgetten voor het niet-SV domein sluiten aan bij de formele beschikkingen van de verschillende opdrachtgevers. Afwijkingen kleiner dan 5 procent of lager dan € 50.000 worden, conform de Regeling SUWI niet toegelicht.

Tabel 7.2 Ontwikkeling baten en lasten naar domein

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2020	2020	2019
<b>Baten</b>			
SV	280,0	280,0	252,7
Niet-SV	15,9	15,9	13,3
PGB	71,8	71,9	69,0
<b>Totaal baten</b>	<b>367,7</b>	<b>367,8</b>	<b>335,0</b>
Derden	9,3	9,3	8,1
Terugname bijzondere waardevermindering	0,6	-	-
<b>Totaal baten incl derden</b>	<b>377,6</b>	<b>377,1</b>	<b>343,1</b>
<b>Lasten naar domein</b>			
SV	267,5	288,9	264,5
Niet-SV	15,3	16,0	12,7
PGB	72,3	72,2	69,5
<b>Totaal lasten</b>	<b>355,1</b>	<b>377,1</b>	<b>346,7</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>22,5</b>	<b>-</b>	<b>-3,6</b>

SVB-breed is 2020 afgesloten met een positief saldo van € 22,5 miljoen. Het saldo is als volgt verdeeld over de verschillende domeinen:

Tabel 7.3 Resultaat naar domein

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Realisatie
	2020	2019
<b>Resultaat SV</b>	<b>22,0</b>	<b>-4,4</b>
<b>Resultaat Niet-SV</b>	<b>0,6</b>	<b>1,0</b>
<b>Resultaat PGB</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,2</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>22,5</b>	<b>-3,6</b>

- SV-regelingen: positief saldo van € 22,0 miljoen (zie jaarrekening tabel 8.19). Een bedrag van € 3,4 miljoen wordt aan de equalisatiereserve voor het SV domein toegevoegd dat hiermee zijn maximale stand van € 12,1 miljoen bereikt.
- Niet-SV: Positief saldo van € 0,6 miljoen. Dit saldo bestaat uit twee onderdelen: V&O en TTKO met een positief saldo van respectievelijk € 0,2 miljoen en € 0,5 miljoen en WLZ met een negatief saldo van 0,1 miljoen. Het resultaat Niet-SV wordt via nacalculatie met opdrachtgevers afgerekend.
- Dienstverlening PGB: negatief saldo van € 0,1 miljoen. De verantwoording hierover loopt via het ministerie van VWS en vormt daarom geen onderdeel van deze SUWI-verantwoording.

#### 7.5.1. Toelichting ontwikkeling budget SV

- SV: Het-budget is, exclusief opbrengsten derden, € 280,0 miljoen. De grootste mutaties ten opzichte van de realisatie in 2019 betreffen aanvullingen in het kader van wet- en regelgeving.
- Het budget 2020 was toereikend om alle kosten te kunnen dekken.

### 7.5.2 Toelichting ontwikkeling budget niet-SV overig

- Niet-SV overig: Het budget (exclusief de toedeling van de opbrengsten derden) is € 15,9 miljoen. Het budget is grotendeels voor V&O/VZA, € 13,2 miljoen. Het overige deel is bestemd voor TNS en de Tijdelijke tegemoetkomingsregeling Kinderopvang (TTKO), te weten € 2,7 miljoen. Ten opzichte van de realisatie in 2019 is het budget voor Niet-SV overig in 2020 € 2,6 miljoen hoger door de compensatieregeling kinderopvangtoeslag in 2020.

### 7.5.3 Toelichting ontwikkeling budget PGB

- Het budget is € 71,8 miljoen en bestaat uit reguliere budgetten en projectbudget voor het F-domein voor het PGB2.0 systeem en budget voor de WAB. Ten opzichte van de realisatie in 2019 is het budget voor PGB in 2020 € 2,8 miljoen hoger beschikt. De stijging is het saldo van de inzet van de egalisatiereserve en een stijging van het budget voor het PGB2.0 systeem.

## 7.6 Realisatie en investeringen per kostencategorie

In tabel 7.4 is de realisatie SV per kostencategorie van 2020 weergegeven ten opzichte van het budget voor 2020.

Tabel 7.4 Realisatie per kostencategorie SV versus begroting SV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Personeelskosten	276,7	287,4	271,2
Huisvestingskosten	18,6	20,7	17,8
Automatiseringskosten	37,6	44,5	37,2
Bureaunkosten	4,8	5,2	4,9
Diensten en Diversen	17,4	19,3	15,6
<b>Totaal uitvoeringskosten</b>	<b>355,1</b>	<b>377,1</b>	<b>346,7</b>

In deze paragraaf wordt per kostencategorie een toelichting gegeven.

### 7.6.1 Personeelskosten SVB

De totale personeelskosten (SV, niet-SV, en PGB internen, uitzendkrachten en externe inhuur) bedragen € 276,7 miljoen (inclusief dotaties/vrijval aan voorzieningen). Dit bestaat uit:

Tabel 7.5 Uitsplitsing personeelskosten (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Bezoldiging	204,9	221,1	185,8
Uitzendkrachten	23,5	17,4	22,7
Externe inhuur	36,1	28,3	47,1
Overige	12,2	20,6	15,6
<b>Totaal</b>	<b>276,7</b>	<b>287,4</b>	<b>271,2</b>

### Bezoldiging

Ten opzichte van de begroting 2020 is er aan bezoldiging € 16,2 miljoen minder uitgegeven. Dit wordt vooral veroorzaakt door gemiddeld lagere gerealiseerde kosten per fte dan waarmee in de begroting rekening werd gehouden. Daarnaast is er ook een bezettingsverschil binnen het SV domein van 23 fte (zie tabel hierna).

Tabel 7.6 Formatie-/bezettingsoverzicht (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Omschrijving	Bezetting 2020	Internen	Externen	Uitzend- krachten	Formatie 2020	Bezetting 2019
SV domein	2.598	2.326	126	146	2.621	2.527
PGB domein	775	512	78	185	677	749
Niet-SV domein	115	112	3	-	107	104
<b>Totaal</b>	<b>3.488</b>	<b>2.950</b>	<b>207</b>	<b>331</b>	<b>3.405</b>	<b>3.380</b>

De gemiddelde personeelsbezetting (regulier: internen, uitzendkrachten en externe inhuur) komt over 2020 uit op 3.488 fte. De begroting ging uit van een formatie van 3.405 fte. De overschrijding wordt veroorzaakt door de hogere bezetting in het PGB domein doordat het effect van de transitie naar PGB2.0 lager is uitgevallen dan vooraf werd ingeschat en er als gevolg van het uitblijven van een bijstelling van het budgettaire kader met minder fte's is begroot. In 2020 zijn er 157 nieuwe medewerkers ingestroomd, terwijl er 199 zijn uitgestroomd. Voor een toelichting op het Sociaal Beleid wordt verwezen naar hoofdstuk 5.1 "De juiste mensen op de juiste plek" en verder.

#### Inlenen uitzendkrachten

De kosten voor uitzendkrachten bedroegen in 2020 € 23,5 miljoen en zijn € 6,1 miljoen hoger dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de stijging van de inzet van uitzendkrachten binnen het SV domein.

#### Inhuur externen

De kosten voor externe inhuur bedroegen in 2020 € 36,1 miljoen. Dat is ruim 13 procent van de totale personeelskosten. De kosten van externe inhuur komen € 7,8 miljoen hoger uit dan begroot. In 2020 is verder gewerkt aan het terugdringen van externe inhuur (17,6 procent) ten gunste van een hogere interne bezetting. In het voorjaar van 2020 is hiervoor een arbeidsmarktcampagne gestart. Toch blijft een aantal vacatures moeilijk vervulbaar door de schaarste in de markt. Hierdoor zijn uiteindelijk meer externe medewerkers ingehuurd dan vooraf begroot.

#### 7.6.2 Huisvestingskosten

De gerealiseerde huisvestingskosten bedragen € 18,6 miljoen, onderverdeeld naar respectievelijk SV-domein 14,5 miljoen, zorgdomein 3,5 miljoen en niet-SV domein 0,6 miljoen. Ten opzichte van de begroting 2020 is er een onderbesteding van € 2,1 miljoen. De oorzaken worden hieronder nader toegelicht:

- 1) Rente en afschrijvingskosten: Deze kosten zijn € 0,7 miljoen minder dan begroot. In de realisatie zijn geen rentekosten meegenomen (rente is 0 procent) terwijl in de begroting nog wel rekening werd gehouden met rentekosten.
- 2) Onderhoudskosten: Aan onderhoud is € 0,2 miljoen minder besteed dan begroot. De kosten voor correctief onderhoud (minder storingen dan verwacht) en voor groot onderhoud (minder werkzaamheden uitgevoerd dan gepland) zijn € 0,4 miljoen lager uitgekomen. De preventieve onderhoudskosten waren € 0,2 miljoen hoger.
- 3) De overige huisvestingskosten zijn in totaal € 1,2 miljoen lager dan begroot.

**Tabel 7.7 Huisvesting gerelateerde investeringen**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2020	2020	2019
Gebouwen/Verbouwingen	0,1	0,2	0,3
Installaties	1,4	1,8	2,0
Vervoermiddelen	0,1	-	-
Meubilair/stoffering	0,2	1,3	0,4
<b>Totaal</b>	<b>1,8</b>	<b>3,3</b>	<b>2,7</b>

### Huisvesting gerelateerde investeringen

Naast de huisvestingskosten zijn er ook investeringen gedaan in huisvesting. Deze worden verantwoord onder de materiele vaste activa (zie tabel 8.4).

De realisatie op de huisvesting gerelateerde investeringen is € 1,5 miljoen lager dan begroot. Dit wordt met name veroorzaakt door lagere investeringen in installaties en meubilair/stoffering. Begin 2020 werd nog krapte in het budget verwacht waarna er mogelijkheden zijn onderzocht om de uitgaven te beperken. Als gevolg daarvan is begin 2020 besloten diverse investeringsposten uit te stellen tot 2021. Het ging daarbij vooral om het vervangen van vloerbedekking in diverse locaties (=stoffering) en de brandmeldcentrale in Amstelveen en koelmachines in Utrecht (=installaties).

### 7.6.3 Automatiseringskosten

Ten opzichte van de begroting 2020 is € 6,9 miljoen minder besteed aan IT-kosten. Voor een deel wordt dit veroorzaakt doordat in 2019 een voorziening van € 0,6 miljoen was opgenomen m.b.t. een potentiële claim. Aangezien deze tegen substantieel lagere kosten is opgelost, is deze grotendeels vrijgevallen in 2020. Verder zijn op verschillende projecten de automatiseringskosten lager uitgekomen, waaronder: Marktplaats, Telefonie, IT op Koers/sourcing, Herinrichten DTI correspondentieketen en lager gebruik van de portfolio reserve.

**Tabel 7.8 Automatisering gerelateerde investeringen**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2020	2020	2019
Hardware / wpa	5,0	3,5	2,2
<b>Automatiseringsapparatuur</b>	<b>5,0</b>	<b>3,5</b>	<b>2,2</b>

### Automatisering gerelateerde investeringen

Naast de automatiseringskosten zijn ook investeringen gedaan in automatisering. Deze worden verantwoord onder de materiele vaste activa (zie tabel 8.4).

De gerealiseerde investeringen voor automatisering zijn € 1,5 miljoen hoger dan begroot. Dit komt door een hogere investering in het rekencentrum dan begroot en een aantal investeringen waarmee in de begroting geen rekening was gehouden (waaronder corona gerelateerd, zoals telefoons).

### 7.6.4 Bureaukosten

De gerealiseerde bureaukosten voor 2020 bedragen € 4,8 miljoen. Ten opzichte van de begroting is er sprake van een onderbesteding van € 0,4 miljoen. Deze onderbesteding wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere porto- en bankkosten.

### 7.6.5 Diensten en diversen

De realisatie van de categorie 'diensten en diversen' voor 2020 bedraagt € 17,4 miljoen. Ten opzichte van de begroting komen de kosten € 1,9 miljoen lager uit. De daling ten opzichte van de begroting heeft diverse oorzaken, waarvan de lagere reis- en verblijfkosten de voornaamste is.



### 7.6.6 Dotatie/vrijval aan voorzieningen

Er is in 2020 per saldo € 3,0 miljoen gedoteerd aan de voorzieningen. Dit is het saldo van een dotatie van € 5,9 miljoen en een vrijval van € 2,9 miljoen. Voor een toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 8.6 paragraaf 7 van de jaarrekening.

### 7.7 Huisvesting

Begin 2020 is er een herijking van de business case huisvesting, die ten grondslag lag aan de nieuwe huisvestingsstrategie, uitgevoerd. Medio maart, gelijktijdig met de uitbraak van de pandemie, is aan de hand van deze herijking vanuit bedrijfsmatig inzicht besloten om het vastgoed de komende 5 jaar in eigendom te behouden en de verhuuractiviteiten voort te zetten. Er is immers geen daling van de formatie voorzien, de huisvestingskosten in eigendom zijn substantieel gedaald door het wegvallen van de rentekosten en de verhuur levert aanzienlijk meeropbrengsten op.

Als gevolg van de uitbraak van de coronapandemie zal het vastgestelde (huisvestings-) beleid opnieuw worden bekeken. De SVB kiest blijvend voor tijd en/of plaats onafhankelijk werken. Dit vraagt een andere flexibelere inrichting van de panden en een herijking van het werkplekconcept waarbij de dienstverleningsstrategie de basis blijft. Inmiddels is een onderzoek gestart naar de vraag hoe deze positieve effecten van de coronamaatregelen kunnen worden behouden en hoe de negatieve effecten kunnen worden gemitigeerd.

Aan het einde van 2020 is in totaal 33.9 procent van de beschikbare kantoorruimte verhuurd aan derden. De leegstand is 6,8 procent van het totaal beschikbaar vloeroppervlak. De genoemde niet-verhuurde overtollige kantoorruimte, is theoretisch. In de praktijk wordt deze ruimte deels ingezet voor interne projecten.

Tabel 7.9 Huisvesting vloeroppervlak VVO m2

Overzicht huisvesting 2020 m2 VVO	2020		2019	
	m2	%	m2	%
Beschikbaar verhuurbaar vloeroppervlak	97.256	100,0%	97.256	100,0%
Huisvestingsbehoefte	57.670	59,3%	60.088	61,8%
Teveel aan kantoorruimte in m2 VVO	39.586	40,7%	37.168	38,2%
- verhuurd aan derden	32.933	33,9%	32.234	33,1%
- niet verhuurde overtollige kantoorruimte *	6.653	6,8%	4.934	5,1%

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

### 7.8 Inkoop en Social Return

#### 7.8.1 Inkoop en contractmanagement

Inkoop en contractmanagement (ICM) werkt momenteel hard aan het vernieuwen van haar ICT-omgeving. De implementatie van een online contractmanagementmodule is inmiddels gereed en een online bestelsysteem met automatische factuurverwerking volgt in 2021. Afgelopen jaar is de inkoop verder ontwikkeld door de uitwerking van een nieuwe strategie en visie maar ook door het vernieuwen van o.a. de kick-off van de aanbesteding, de aanbestedingsstrategie en het beschrijvend document. Verder werkt contractmanagement aan contractmanagement-plannen die samen met de (gedelegeerd) opdrachtgever worden vastgesteld. Hierbij is het van belang dat via goed opdrachtgeverschap en contract- en leveranciersmanagement de beoogde waarde gerealiseerd wordt.

### 7.8.2 Europese aanbestedingen

De Europese aanbestedingen die in 2020 zijn gepubliceerd via TenderNed betreffen: inhuur uitzendkrachten tot en met schaal 7, print en mailingen, call center diensten tegemoetkoming kinderopvangtoeslag en de noodoplossing telefonie. In 2020 is sprake van een geconstateerde onrechtmatigheid van circa € 7,1 miljoen (2019: € 1,1 miljoen). De stijging ten opzichte van 2019 wordt grotendeels veroorzaakt door het meetellen van een onrechtmatigheid van bijna € 4 miljoen op een contract voor het beheer en onderhoud van de technische infrastructuur dat nog een onbeperkte doorlooptijd kent. Naar verwachting wordt dit contract in 2021 opnieuw aanbesteed, waardoor geen sprake meer zal zijn van deze onrechtmatigheid.

### 7.8.3 Samenwerking Rijk en ZBO Inkoop Netwerk (ZIN)

Bij het aanbesteden zoekt de SVB de samenwerking met de rijksoverheid en andere overheidsorganisaties. Waar mogelijk en zinvol sluit de SVB aan bij Rijksaanbestedingen. Zo participeerde de SVB in 2020 o.a. in de Rijksbrede aanbestedingen Strategisch ICT-maatwerkadvies (SIMA), Webarchivering Rijk, EASP, energie, post, kantoorartikelen en mediadiensten.

De SVB maakt samen met negen andere publieke organisaties onderdeel uit van ZIN. Vanwege corona heeft de landelijke ZIN inkoopdag in 2020 niet plaatsgevonden. Deze zal naar verwachting begin volgend jaar digitaal worden georganiseerd. Wel hebben de managementbijeenkomsten digitaal plaatsgevonden en wordt er door collega's actief gebruik gemaakt van dit netwerk om kennis en ervaringen uit te wisselen.

### 7.8.4 Social return

Social return maakt sinds 2017 onderdeel uit van het SVB-inkoopbeleid. Hiermee zet de SVB haar inkoopvolume in om extra maatschappelijke waarde te creëren op het gebied van arbeidsparticipatie. Social return wordt als uitvoeringseis opgenomen in de overeenkomst en er worden afspraken met leveranciers gemaakt over de wijze van invulling en monitoring daarvan. De social return verplichting die uit aanbestedingen met leveranciers is aangegaan tot en met 2019 kent een totale waarde van circa € 1,8 miljoen. In 2020 is daar ruim € 0,3 miljoen aan verplichtingen bijgekomen. Dit is minder dan voorgaande jaren; in 2020 zijn er minder grote aanbestedingen afgerond waardoor de social return verplichting beperkt is gebleven. Het totaal aan social return verplichtingen die de SVB met leveranciers is aangegaan staat daarmee op ruim € 2,1 miljoen. Ondanks het feit dat sommige leveranciers vanwege corona voor flinke uitdagingen zijn komen te staan hebben nieuwe afspraken en invullingen van social return toch ook doorgang kunnen vinden.

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

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

In het bestuursverslag verklaart de raad van bestuur van de SVB dat de wetsuitvoering van de SVB rechtmatig is geweest. Om tot deze verklaring te kunnen komen maakt de raad van bestuur voor de uitkeringsstroom gebruik van de beste schatting uit een aselechte uitgevoerde steekproef. Deze risicogerichte steekproef is erop gericht om, met een betrouwbaarheid van 95 procent en een nauwkeurigheid van 1 procent, een uitspraak te doen over de rechtmatige uitvoering van de totale uitkeringslasten van de SVB. Deze steekproef wordt uitgevoerd door Operational Control en is onderdeel van de controle door de Audit Dienst. De overige rechtmatigheidsaspecten van de SVB zoals uitvoeringskosten en Europese aanbestedingen vloeien direct voort uit de accountantscontrole van de Audit Dienst.

In tabel 7.10 zijn de in 2020 berekende onrechtmatigheidsscores per wet opgenomen. Deze scores zijn afgeleid uit de hierboven genoemde risicogerichte steekproef. Hoewel deze steekproef primair is opgezet voor het afgeven van een oordeel over de totale uitkeringen van de SVB, levert deze door de risicogerichte aanpak ook de beste schattingen per wet. Deze schattingen zijn opgenomen in de tabellen en zijn onderdeel van de prestatie-indicatoren van de SVB. De risicogerichte aanpak wordt ook ingezet om de processen en daarmee de rechtmatigheid te verbeteren.

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

#### 7.9.1 Misbruik en oneigenlijk gebruik

Om misbruik en oneigenlijk gebruik van overheidsgelden te voorkomen zijn beheersmaatregelen nodig die functioneren. De aanpak voor de controle op (M&O) binnen de SVB is als volgt:

- Nagaan of het beleid op een evenwichtige wijze aandacht schenkt aan de vier voor M&O onderkende gebieden, te weten: preventie, detectie, correctie (controle en opsporing) en sanctionering (afdoening).
- Het controleren van de prestatie-indicatoren in het jaarverslag op de ordelijke en controleerbare totstandkoming en getrouwheid. Kengetallen worden aangesloten.
- De rapportage van de raad van bestuur in de bedrijfsvoering paragraaf is een getrouwe weergave.

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

Door middel van een onrechtmatigheidsscore per wet wordt elk tertaal inzicht gegeven in de rechtmatigheid. Bij het bepalen van de rechtmatigheid spelen, naast recente financiële fouten, recente onzekerheden ook een rol. Een onzekerheid kan na onderzoek uiteindelijk een financiële fout blijken te zijn, die van invloed is op het onrechtmatigheidspercentage. De onderstaande onrechtmatigheidsscores in procenten betreffen de recente financiële fouten en onzekerheden in controlejaar 2020<sup>10</sup>, voor alle wetten.

---

<sup>10</sup> Het controlejaar loopt, voor AOW, Anw, AIO, OBR en REM van december 2019 tot en met november 2020, voor KIND, TAS CSE en BBL van januari t/m december 2020

Tabel 7.10 Onrechtmatigheidsscores per wet

Wetten en regelingen	Financiële fout		Onzekerheden	
	2020	2019	2020	2019
Algemene Ouderdomswet (AOW)	0,03%	0,02%	0,01%	0,00%
Algemene Kinderbijslagwet, Kindgebondenbudget, Wet Kinderopvang (KIND)	0,41%	0,13%	0,17%	0,26%
Algemene Nabestaandenwet (Anw)	0,58%	0,70%	0,02%	0,00%
Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)	0,23%	0,58%	0,06%	0,01%
Tegemoetkoming Asbestslachtoffers (TAS)	0,27%	0,58%	0,00%	0,29%
Regeling Chronic solvent-induced Encephalopathy (CSE)	0,08%	-	0,24%	-
Overbruggingsregeling (OBR)	0,83%	3,03%	2,16%	0,04%
Remigratiewet (REM)	0,15%	0,08%	0,00%	0,08%
Bijstand Buitenland (BBL)	0,25%	0,37%	0,58%	0,33%
<b>Totaal Suwi-wetten:</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,02%</b>

## 7.10 Conclusie rechtmatigheid

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

### 7.10.1 AOW

Het rechtmatigheidspercentage inclusief de onzekerheid is ten opzichte van vorig jaar licht gedaald. De fouten en onzekerheden worden vooral veroorzaakt door een onjuiste vaststelling van de verzekering en onjuistheden in de mate van terugwerkende kracht bij herziening en toekenning.

### 7.10.2 AKW

Het rechtmatigheidspercentage over 2020 is lager dan in 2019, maar valt nog ruim binnen de norm. De fouten zijn divers, maar betreffen vooral de internationale aspecten van de beoordeling, zoals verzekeringsvaststelling en samenloop met buitenlandse gezinsbijslag.

### 7.10.3 Anw

De rechtmatigheid is licht gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Ingezette verbeteracties in 2019 en 2020 hebben (nog) niet geleid tot een significante verhoging van de rechtmatigheid. Met name fouten in inkomensvaststelling, vooral handmatig, komen nog veelvuldig voor: van alle getoetste dossiers waarin een inkomensvaststelling heeft plaatsgevonden is in ongeveer 25 procent een onrechtmatigheid geconstateerd.

#### 7.10.4 OBR

Gedurende het jaar lag de rechtmatigheid van de OBR onder de streefwaarde. Door de ingezette verbetermaatregelen op de inkomensvaststelling is op het aspect inkomen een verbetering van de rechtmatigheid gerealiseerd, waardoor de OBR vooralsnog binnen de streefwaarde van 1 procent onrechtmatigheid scoort. Door een systeemfout is de onzekerheid echter gestegen naar 2,16 procent. Het betreft een aanpassing in de automatische controle op het vermogen: halfjaarlijks ontvangt de SVB vermogensgegevens van de OBR-gerechtigden van de Belastingdienst. Wanneer klanten over het jaar waarin de OBR is toegekend een te hoog vermogen blijken te hebben, worden deze dossiers door middel van een geautomatiseerde query ter behandeling aangeboden aan de medewerkers. Uit de rechtmatigheidsmeting bleek dat deze query na augustus 2020 met incorrecte gegevens heeft gedraaid, waardoor het recht van klanten met een te hoog vermogen over 2019 niet meer is onderzocht. De fout in de query wordt in het 1<sup>e</sup> tertaal van 2021 hersteld, waardoor het recht van deze klanten alsnog juist kan worden vastgesteld.

#### 7.10.5 Rechtmatigheidsverklaring 2020

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2020 berekend op 0,08 procent van de totale lasten van de jaarrekening als geheel. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,02 procent van de totale lasten. De onrechtmatigheidsscores op totaalniveau blijven ruim onder de wettelijk toegestane tolerantiegrenzen. Op grond van het overall-onrechtmatigheidspercentage stelt de raad van bestuur dat de wetsuitvoering door de SVB over het jaar 2020 rechtmatig is geweest.

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



## 8 Jaarrekening

### 8.1 Balans per 31 december 2020

Tabel 8.1 Balans per 31 december 2020 (na bestemming van het saldo van baten en lasten)

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2020	31-12-2019
<b>Activa</b>			
<b>Vaste activa</b>			
1	Materiële vaste activa	115,0	118,1
2	Financiële vaste activa	848,3	848,3
	<b>Totaal vaste activa</b>	<b>963,3</b>	<b>966,4</b>
<b>Vlottende activa</b>			
3	Vorderingen	6.163,6	6.918,6
4	Liquide middelen	0,3	0,3
	<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>6.163,9</b>	<b>6.918,9</b>
	<b>Totaal activa</b>	<b>7.127,2</b>	<b>7.885,3</b>
<b>Passiva</b>			
<b>Fondsen</b>			
5	Fondsvermogen AOW/Anw	3.179,6	3.921,5
6	Egalisatiereserve	12,1	8,7
	<b>Totaal fondsen</b>	<b>3.191,7</b>	<b>3.930,2</b>
7	<b>Voorzieningen</b>	<b>26,4</b>	<b>29,5</b>
8	<b>Langlopende schulden</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>
9	<b>Kortlopende schulden</b>	<b>3.907,8</b>	<b>3.924,3</b>
	<b>Totaal passiva</b>	<b>7.127,2</b>	<b>7.885,3</b>

## 8.2 Staat van baten en lasten over 2020

Tabel 8.2 Staat van baten en lasten over 2020

Ref.	Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
	<b>Baten premie gefinancierd</b>			
10	Algemene Ouderdomswet	41.432,2	41.134,6	40.665,9
10	Algemene nabestaandenwet	108,4	161,2	167,6
	<b>Baten budget gefinancierd</b>			
11	Kindregelingen *	3.759,0	3.769,3	3.724,6
11	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	356,0	363,7	334,5
12	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	6,7	6,1	6,0
12	Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE	6,6	3,8	0,0
13	Overbruggingsregeling AOW	2,2	3,7	3,8
14	Remigratiewet	42,0	43,9	43,1
14	Regeling bijstand buitenland	1,2	1,3	1,4
	<b>Baten sv-taken</b>	<b>45.714,3</b>	<b>45.487,6</b>	<b>44.946,9</b>
	Baten niet-sv-taken	87,7	87,8	82,2
	<b>Totaal baten</b>	<b>45.802,0</b>	<b>45.575,4</b>	<b>45.029,1</b>
	<b>Lasten premie gefinancierd</b>			
10	Algemene Ouderdomswet	41.890,9	41.155,5	40.115,2
10	Algemene nabestaandenwet	369,5	387,1	390,1
	<b>Lasten budget gefinancierd</b>			
11	Kindregelingen *	3.759,0	3.769,3	3.724,6
11	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen	356,0	363,7	334,5
12	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	6,7	6,1	6,0
12	Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE	6,6	3,8	0,0
13	Overbruggingsregeling AOW	2,2	3,7	3,8
14	Remigratiewet	42,0	43,9	43,1
14	Regeling bijstand buitenland	1,2	1,3	1,4
	<b>Lasten sv-taken</b>	<b>46.434,1</b>	<b>45.734,4</b>	<b>44.618,7</b>
	Lasten niet-sv-taken	87,7	87,8	82,2
	<b>Totaal lasten</b>	<b>46.521,8</b>	<b>45.822,2</b>	<b>44.700,9</b>
	<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-719,8</b>	<b>-246,8</b>	<b>328,2</b>

\*Betreft Algemene kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet Kinderopvangtoeslag.

## 8.3 Kasstroomoverzicht

Tabel 8.3 Kasstroomoverzicht (directe methode)

Bedragen x € 1 miljoen		2020	2019
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>			
<b>Ontvangsten</b>	15		
Premies		21.894,3	24.305,9
Financiering door het Rijk		24.053,5	20.994,5
Overige ontvangsten		89,5	105,4
Overige ontvangsten m.b.t. niet SV-activiteiten		27,8	26,4
		46.065,1	45.432,2
<b>Uitgaven</b>	16		
Uitkeringen		-46.196,3	-44.229,5
Uitvoeringskosten		-323,8	-337,6
Overige uitgaven		-0,5	-0,2
Overige uitgaven m.b.t. niet SV-activiteiten		-165,8	-596,9
		-46.686,4	-45.164,2
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		<b>-621,3</b>	<b>268,0</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>			
Investeringsactiviteiten	1		
Investeringsactiviteiten in materiële vaste activa		-15,2	-5,2
Desinvesteringen in materiële vaste activa		-	-
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		<b>-15,2</b>	<b>-5,2</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>			
Financieringsactiviteiten	3		
Mutatie rekening courant Rijk		636,5	-262,5
Interest rekening courant Rijk		-	-
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		<b>636,5</b>	<b>-262,5</b>
<b>Toename geldmiddelen in 2020</b>		<b>0,0</b>	<b>0,3</b>
<b>Specificatie netto-kasstroom</b>			
Stand liquide middelen 1 januari*	4	0,3	-
Stand liquide middelen 31 december	4	0,3	0,3
Mutatie liquide middelen		0,0	0,3
<b>Totaal</b>		<b>0,0</b>	<b>0,3</b>

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

## 8.4 Algemene toelichting

### Statutaire vestigingsplaats, rechtsvorm en inschrijfnnummer handelsregister

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

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

## 8.5 Waarderingsgrondslagen

### Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

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

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

De Regeling SUWI schrijft voor dat de financiële verantwoording van de uitvoeringskosten en uitkeringslasten naar wet/regeling wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten en in de toelichting wordt deze indeling gehanteerd. Dit wijkt af van de categoriale indeling.

De Regeling SUWI schrijft voor dat de financiële verantwoording van de uitvoeringskosten verantwoord wordt op kostensoort niveau. Hierdoor worden de afschrijvingskosten niet separaat verantwoord en toegelicht, maar opgenomen onder de kostensoort huisvestings- en automatiseringskosten. Dit wijkt af van de categoriale indeling.

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

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

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

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

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

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

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

#### Wijzigingen SV-taken

Met ingang van 1 maart 2020 is de SVB gestart met de uitvoering van de Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE. De CSE-regeling is voor mensen die ziek zijn geworden doordat ze in aanraking zijn gekomen met oplosmiddelen. Dit wordt ook wel OPS (Organo Psycho Syndroom) of schildersziekte genoemd.

#### Vreemde valuta

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

#### Financiële instrumenten

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

#### Schattingen

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



herziening gevolgen hebben. Als het voor het geven van het vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze onderdelen en schattingen, inclusief de bijbehorende veronderstellingen, opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

### Dienstverlening en bedrijfsvoering

In de verantwoording worden de baten en lasten nader onderscheiden in dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening gaat over alle baten en lasten van de uitkeringen en daarmee gepaard gaande financiering met betrekking tot de uitvoering van SV en niet-SV regelingen. Bedrijfsvoering gaat over alle activiteiten die samenhangen met de uitvoering en organisatie van de SVB. Hiermee wordt verwezen naar tabellen 8.18 en 8.19.

### Activa

#### Materiële vaste activa

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

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

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

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

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

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

#### Financiële vaste activa

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

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

### Bijzondere waardevermindering vaste activa

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

### Vorderingen

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

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

### Liquide middelen

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

### Passiva

#### Fondsvermogen

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

#### Normvermogen

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

#### Vermogenoverschot/-tekort

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

### Bestemmingsreserve

De bestemmingsreserve is een afgezonderd vermogensbestanddeel met een door de raad van bestuur bepaalde specifieke bestemming. Met ingang van 31 december 2014 geldt dat in het SV-domein geen bestemmingsreserves worden gevormd zonder toestemming van het ministerie van SZW. Voor de fondsen gekoppeld aan taken buiten het SV-domein blijft de mogelijkheid bestaan om een bestemmingsreserve te vormen.

### Egalisatiereserve

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

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

De in de jaarrekening van de SVB op te nemen egalisatiereserve, bedoeld in artikel 52 van de Wet SUWI, heeft slechts betrekking op de uitvoeringskosten. De egalisatiereserve bedraagt ten hoogste vijf procent van het over de voorgaande drie jaar toegekende budget voor de uitvoeringskosten, bedoeld in artikel 48, eerste lid, van de Wet SUWI en bedraagt niet minder dan nul.

### Voorzieningen

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

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen per balansdatum die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde, tenzij anders vermeld. Voor een inhoudelijke toelichting per voorziening wordt verwezen naar paragraaf 8.6 onderdeel 7 "Voorzieningen".

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

Voorwaarde voor het vormen van een voorziening, is dat de totale verplichting meer dan € 0,3 miljoen moet bedragen. De grondslagen per voorziening betreffen:

- de voorzieningen 'Sociaal Plan 2015-2017' en 'Sociaal Plan en Fricatiekosten' worden bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde Werkloosheid (WW)-rechten. De voorzieningen zijn berekend op basis van de totale rechten rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- de voorziening WW is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- de waardering van de voorziening 'FVP' wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers. De totale voorziening wordt bijgesteld op basis van de gerealiseerde onttrekkingen van het voorbije boekjaar;

- de voorziening ‘Dienstverlening PGB (DPGB)’ is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- de waardering van de voorzieningen ‘Reorganisatie SVB’ is het totaal van de individueel vastgestelde rechten op wachtgeld (berekend als het product van actuele wachtgelduitkering en looptijd);
- de voorziening ‘afname activiteiten V&O’ wordt bepaald door een berekening van individuele aanspraken en door individueel vastgestelde WW-rechten;
- de voorziening ‘Pensioenregister’ is berekend op basis van de individueel vastgestelde totale WW-rechten, rekening houdend met de kans op herplaatsing van medewerkers;
- de waardering van de voorziening ‘Eigen risicodragerschap WIA’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de regeling werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten en de potentiële instroom in deze regeling, als gevolg van langdurige ziekte;
- de omvang van de voorziening ‘Toeslagen op pensioenen’ is gebaseerd op de contante waarde van individuele aanspraken, waarbij een disconteringsvoet gehanteerd is. De disconteringsvoet is gebaseerd op de EONIA (Euro OverNight Index Average, zijnde de door de ECB dagelijks vastgestelde rente waartegen in de geldmarkt voor één dag kan worden geleend zonder onderpand)). De duur van de individuele aanspraken is bepaald aan de hand van de meest actuele AG-prognosetafels<sup>11</sup>;
- de waardering van de voorziening Jubileumgratificaties wordt bepaald op basis van de individueel vastgestelde rechten bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar. Hierbij wordt er rekening gehouden met de blijfkans waarbij de contante waarde van de verplichting wordt bepaald. De disconteringsvoet wordt bepaald aan de hand van de EONIA rentepercentages. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de waarderingsgrondslagen interesttoerekening. Er wordt rekening gehouden met toekomstige loonstijgingen;
- de waardering van de voorziening ‘Groot onderhoud’ wordt bepaald op basis van het geschatte bedrag van het groot onderhoud met betrekking tot de bouwkundige kosten en de periode tussen de werkzaamheden. De SVB hanteert hierbij een cyclus van 25 jaar voor de dakvervanging en 6 jaar voor het schilder/stuc werk. De voorziening wordt bepaald aan de hand van een meerjaren onderhoudsraming met een looptijd van 10 jaar. Voor het bepalen van de toekomstige verplichting wordt jaarlijks rekening gehouden met een marktconforme indexatie. De indexatie wordt bepaald aan de hand van externe marktgegevens, waaronder de bouwkostenindex.
- de waardering van de voorziening ‘Juridische procedures’ volgt uit een inschatting van mogelijke schadevergoedingen en/of claims uit lopende juridische procedures, inclusief de kosten van juridisch advies en proces gerelateerde kosten, voor uitspraak van een rechter;
- de waardering van de voorziening ‘Eigen risicodragerschap ZW’ wordt bepaald door de individueel vastgestelde rechten op een uitkering volgens de Ziektewet.


## Schulden

### Langlopende schulden

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

In 2012 is de bekostiging van de door het Rijk gefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld

<sup>11</sup> AG-prognosetafels: Publicatie van de meest recente inschatting van de toekomstige sterfte voor de Nederlandse bevolking door het Actuariel Genootschap.



dat deze wijziging geen budgettaire consequenties mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde schuld als langdurig moet worden getypeerd, aangezien zij niet eerder betaald wordt aan het Ministerie van SZW, dan bij beëindiging van de desbetreffende wet en/of regeling. Over de schuld wordt geen rente in rekening gebracht.

#### Kortlopende schulden

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

#### Bepaling saldo van baten en lasten

#### Toerekening van baten en lasten

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

#### Premies

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

#### Financiering door het Rijk

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

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

#### Uitvoeringskosten

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

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


#### Leasing

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

#### Interesttoerekening

De SVB is verplicht haar liquide middelen aan te houden op de rekening-courant bij het Rijk. Dit is vastgelegd in de Wet geïntegreerd middelenbeheer en wordt ook geïntegreerd middelenbeheer of





schatkistbankieren genoemd. Liquiditeitsschommelingen worden opgevangen in de rekening-courant met het Rijk. Hierover wordt rente betaald of ontvangen. De SVB hanteert, zowel voor debetsaldi als voor creditsaldi, de EONIA. De referentierente is in lijn met de gehanteerde methodiek door het ministerie van Financiën. Over de rekening-courantverhouding tussen de SVB, fondsen en derden wordt ook rente verrekend met een gemiddeld maandpercentage. Het gemiddelde maandpercentage daarvoor is gebaseerd op EONIA voor respectievelijk creditsaldi en debetsaldi. Het rentepercentage is in 2020 vastgesteld op nul procent (2019: nul procent). Negatieve rentepercentages worden in de Regeling schatkistbankieren op nul gesteld.

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

#### Bestemming saldo van baten en lasten

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

#### Personeelsbeloningen

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

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

Indien een beloning wordt betaald, waarbij geen rechten worden opgebouwd, worden de verwachte lasten verantwoord in de periode waarover deze beloning is verschuldigd.

Ontslagvergoedingen zijn vergoedingen die worden toegekend in ruil voor beëindiging van het dienstverband. Ontslagvergoedingen worden gewaardeerd op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichting af te wikkelen. Een uitkering als gevolg van ontslag wordt als verplichting en als last verwerkt als de SVB zich aantoonbaar onvoorwaardelijk heeft verbonden tot betaling van een ontslagvergoeding.

#### Pensioenregeling

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

De dekkingsgraad van de Stichting Pensioenfonds ABP bedraagt per 31 december 2020 93,2 procent (bron: website ABP 21 januari 2021). Per 31 december 2019 was dit 97,8 procent (bron: website ABP 23 januari 2020).

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing. De SVB betaalt de verplichte, contractuele of vrijwillige basispremies aan het ABP. De

premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa, indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

#### Financiële baten en lasten

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

#### Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

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

#### Kasstromen

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

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

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 vaste activa opgenomen. Onder kasstromen uit financieringsactiviteiten wordt begrepen de financiering middels de rekening-courantverhouding met het Rijk.

#### Presentatiewijziging

Tot en met 2019 werd in de staat van baten en lasten bedrijfsvoering de dotatie en vrijval van de voorzieningen apart gepresenteerd. In 2020 zijn deze posten opgenomen onder de personeelskosten respectievelijk de huisvestingskosten. Zie tevens Tabel 8.19 staat van baten en lasten bedrijfsvoering.

Vorig jaar zijn de rekening-courant niet-SV regelingen gesaldeerd en dit jaar separaat gepresenteerd in vorderingen en kortlopende schulden. Zie tevens tabel 8.1 Balans per 31 december 2020.

De vergelijkende cijfers van 2019 zijn, als gevolg van deze wijzigingen aangepast. De presentatiewijzigingen hebben geen invloed op het saldo van baten en lasten.

#### Afrondingsverschillen

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

#### Leeswijzer

De afkortingen 'R' en 'B' die in de diverse tabellen worden weergegeven, staan voor realisatie en begroting van het desbetreffende jaar.

De verantwoording vindt plaats in miljoenen en hierdoor is er soms een '- '(geen bedrag) of een '0' (bedrag < € 50.000) in de tabellen opgenomen.

## 8.6 Toelichting op de balans per 31 december 2020

### Activa

#### 1. Materiële vaste activa

**Tabel 8.4 Materiële vaste activa**

Bedragen x € 1 miljoen	Terreinen /Erfpacht	Gebouwen	Installaties gebouwen	Computer installaties	Overige activa	Totaal
<b>Stand per 1 januari 2020</b>						
Aanschafwaarde	42,1	120,0	59,6	42,2	13,1	277,0
Bijzondere waardevermindering	-	-0,6	-	-	-	0,6
Cumulatieve afschrijvingen	-2,7	-61,3	-52,4	-33,7	-8,2	-158,3
<b>Boekwaarde 1 januari 2020</b>	<b>39,4</b>	<b>58,1</b>	<b>7,2</b>	<b>8,5</b>	<b>4,9</b>	<b>118,1</b>
Investerings	-	0,1	1,4	5,2	0,3	7,0
Terugname bijzondere waardevermindering	-	0,6	-	-	-	0,6
Aanschafwaarde desinvesteringen	-	-0,8	-0,1	-1,3	-1,3	-3,3
Afschrijvingen desinvesteringen	-	0,8	0,1	1,3	1,3	3,3
Afschrijvingen	-0,2	-3,6	-1,0	-4,8	-1,1	-10,7
<b>Boekwaarde 31 december 2020</b>	<b>39,2</b>	<b>55,2</b>	<b>7,6</b>	<b>8,9</b>	<b>4,1</b>	<b>115,0</b>
<b>Stand per 31 december 2020</b>						
Aanschafwaarde	42,1	119,3	61,1	46,1	12,1	280,7
Bijzondere waardevermindering	-	-	-	-	-	-
Cumulatieve afschrijvingen	-2,9	-64,1	-53,5	-37,2	-8,0	-165,7
<b>Boekwaarde 31 december 2020</b>	<b>39,2</b>	<b>55,2</b>	<b>7,6</b>	<b>8,9</b>	<b>4,1</b>	<b>115,0</b>

Voor het toetsen van de boekwaarde, hanteert de SVB een roulatieschema, waarin jaarlijks de boekwaarde van drie panden getoetst worden aan de marktwaarde. In 2020 heeft de SVB, in verband met het coronavirus, gekozen om een volledige taxatie op haar panden uit te laten voeren. Op basis van de taxatie is vastgesteld dat voor het pand Deventer een terugname dient plaats te vinden van de eerder verwerkte bijzondere waardevermindering. De terugname van het bijzondere waardeverminderingverlies bedraagt € 0,6 miljoen. Voor de overige panden zijn geen indicaties geconstateerd die zouden moeten leiden tot een bijzondere waardeverminderingverlies.

De investeringen en desinvestering in 'Installaties gebouwen' hebben betrekking op vervangingen van brandinstallatie, koelmachine, vaatwasser en diverse elektrische installaties.

De computer-installaties investeringen hebben met name betrekking op aanschaf van extra beeldschermen en telefonie als gevolg van het coronavirus. Deze middelen zijn extra aangeschaft om alle medewerkers te kunnen voorzien van benodigde thuiswerkmiddelen.

## 2. Financiële vaste activa

Tabel 8.5 Financiële vaste activa

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Kinderbijslag wet	Aanvullende inkomens voorziening ouderen	Wet op het kindgebonden budget	Regeling bijstand buitenland	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2020	843,8	2,2	2,3	0,0	848,3
Mutaties	-	-	-	-	-
<b>Boekwaarde 31 december 2020</b>	<b>843,8</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>0,0</b>	<b>848,3</b>

De financiële vaste activa betreft een langlopende vordering op het ministerie van SZW, die is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2020 hebben zich geen mutaties voorgedaan.

## Vlottende activa

### 3. Vorderingen

Tabel 8.6 Vorderingen

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2020	31-12-2019
<b>Dienstverlening</b>		
Vordering premiebatens Belastingdienst	2.841,9	3.105,5
Uitstaande middelen bij het Rijk	2.516,5	3.153,0
Uitkeringsdebiteuren	99,9	100,5
Overige vorderingen	14,7	12,6
Overlopende activa	2,4	2,5
Rekening-courant niet-SV regelingen	678,7	536,4
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>6.154,1</b>	<b>6.910,5</b>
<b>Bedrijfsvoering</b>		
Debiteuren	0,5	0,3
Overige vorderingen	1,1	0,4
Overlopende activa	7,9	7,4
<b>Totaal bedrijfsvoering</b>	<b>9,5</b>	<b>8,1</b>
<b>Totaal vorderingen</b>	<b>6.163,6</b>	<b>6.918,6</b>

Van de totale vorderingen heeft € 6.163,0 miljoen (2019: 6.381,2 miljoen) een looptijd korter dan een jaar en € 0,6 miljoen (2019: € 1,0 miljoen) een looptijd langer dan een jaar. De vorderingen met een looptijd langer dan een jaar hebben betrekking op leningen verstrekt aan het personeel en vooruitbetaalde facturen waarbij de diensten in de toekomst geleverd worden. Voor de leningen verstrekt aan het personeel hanteert de SVB de nominale rente zoals jaarlijks wordt vastgesteld door de Belastingdienst. Voor 2020 bedroeg dit 4,0 procent (2019: 4,0 procent).

## Vordering premiebaten Belastingdienst

Tabel 8.7 Vordering premiebaten Belastingdienst

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaanden wet	Totaal
Vordering inzake december ontvangen premiebatens	2.070,2	19,5	2.089,7
Te ontvangen met betrekking tot afrekening LB 2018	-106,3	-0,3	-106,6
Te ontvangen met betrekking tot afrekening IB 2016	-1.593,7	-54,5	-1.648,2
Te ontvangen premiebatens inzake verschoven kasbasis	2.491,0	16,0	2.507,0
<b>Vordering premiebatens Belastingdienst</b>	<b>2.861,2</b>	<b>-19,3</b>	<b>2.841,9</b>

De te vorderen premies Belastingdienst bestaan uit premies die de Belastingdienst int in december en verrekeningen tussen loonbelasting en premies volksverzekeringen over twee jaar voor het verslagjaar en verrekeningen tussen inkomensheffing en premies volksverzekeringen over vier jaar voor het verslagjaar. In 2020 is de loonheffing afgerekend over het belastingjaar 2018 en de inkomensheffing over het belastingjaar 2016.

De te ontvangen premiebatens bestaan uit premies voor de loonbelasting, ontvangen in januari 2021 over 2020 en eerder. De omvang van de vordering is stabiel en afhankelijk van de loonheffing die werkgevers in januari afdragen en de verdeelsleutels die zijn afgesproken voor loonbelasting en premies AOW, Anw en Wlz.

Per saldo zijn de te vorderen premies van eind 2020 lager dan de te vorderen premies eind 2019, omdat de vordering inzake december ontvangen premies lager uitvalt dan in 2019. Daarnaast is er met betrekking tot de afrekeningen meer betaald aan de Belastingdienst dan vorig jaar. Voor de afrekeningstabel wordt verwezen naar Tabel 8.31 Premiebatens.

### Uitstaande middelen bij het Rijk

Het middelenbeheer van de SVB berust bij het Rijk en de hieruit voortvloeiende vordering- c.q. schuldpositie wordt op deze rekening verantwoord. Deze vordering op het Rijk is in 2020 gedaald ten opzichte van 2019. De vordering wordt beïnvloedt door de mutaties rondom de financiering en de uitgaven van de uitkeringen.

### Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren betreffen vorderingen die de SVB op de uitkeringsgerechtigden heeft. De vordering is stabiel gebleven ten opzichte van voorgaand jaar. Jaarlijks wordt de oninbaarheid bepaald en hiervoor een voorziening getroffen. In 2020 bedroeg deze voorziening € 3,7 miljoen (2019: € 4,4 miljoen). De opgenomen voorziening is volledig toe te rekenen aan de AIO-regeling. Deze groep klanten betreft vooral een financieel kwetsbare groep in de samenleving en kent een beperkte afloscapaciteit. De daling van de voorziening wordt grotendeels veroorzaakt doordat de inbaarheid van de vorderingen het afgelopen jaar verbeterd is.

Op 18 januari 2021 heeft het Kabinet, in verband met de toeslagen-affaire, besloten om alle schulden van de gedupeerden kwijt te schelden. Op het moment van het opstellen van de jaarrekening, was nog niet duidelijk wat voor en of het effect heeft op de uitkeringsdebiteuren.

### Overige vorderingen dienstverlening

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



### Overlopende activa dienstverlening

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

### Rekening-courant niet-SV regelingen

De rekening-courant stand betreft de verhouding tussen de vorderingen en schulden met de niet-SV-regelingen. Van de € 678,7 miljoen die de SVB als vordering heeft staan is € 678,2 miljoen toe te rekenen aan de uitvoering van de PGB-regelingen. De overige € 0,5 miljoen betreft een vordering op TNS van € 0,3 miljoen, op VZA van € 0,1 miljoen en op V&O van € 0,1 mln.

### Overlopende activa bedrijfsvoering

Tabel 8.8 Overlopende activa bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2020	31-12-2019
Vooruitbetaalde kosten	7,9	7,4
Sociaal Attachees	0,0	0,0
<b>Totaal overlopende activa bedrijfsvoering</b>	<b>7,9</b>	<b>7,4</b>

De post overlopende activa bedrijfsvoering heeft betrekking op vooruitbetaalde licentiekosten, huur serviceruimte, ov-abonnementen en dergelijke. De stijging van € 0,5 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door prijsindexatie en toename van aantal licenties. Aangezien deze licenties voornamelijk een kortlopend karakter hebben, resulteert dit in een toename ten opzichte van 2019.

### 4. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit vrij opneembare banktegoeden.

### Passiva

### 5. Fondsvermogen AOW/Anw

Tabel 8.9 Fondsvermogen

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene	Algemene	Totaal
	Ouderdomswet	nabestaandenwet	
<b>Fondsvermogen per 1 januari 2020</b>	<b>535,7</b>	<b>3.385,8</b>	<b>3.921,5</b>
<b>Normvermogen</b>			
Normvermogen 1 januari 2020	999,0	13,0	1.012,0
Mutatie normvermogen	19,0	1,0	20,0
<b>Normvermogen per 31 december 2020</b>	<b>1.018,0</b>	<b>14,0</b>	<b>1.032,0</b>
<b>Vermogenstekort/-overschot</b>			
Vermogenstekort/-overschot 1 januari 2020	-463,3	3.372,8	2.909,5
Mutatie normoverschot	-19,0	-1,0	-20,0
Toe te rekenen saldo van baten en lasten	-480,7	-261,2	-741,9
<b>Vermogenstekort/-overschot 31 december 2020</b>	<b>-963,0</b>	<b>3.110,6</b>	<b>2.147,6</b>
<b>Totaal fondsvermogen per 31 december 2020</b>	<b>55,0</b>	<b>3.124,6</b>	<b>3.179,6</b>

Het AOW-fonds is ultimo 2020 afgesloten met een negatief saldo van baten en lasten van € 458,7 miljoen (zie Tabel 8.29 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet). Dit saldo is aan het fondsvermogen onttrokken.

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

In het vermogenstekort /-overschot per 31 december 2020 is een verrekening van de afrekening van oude jaren met de Belastingdienst verwerkt. Dit zorgt bij de AOW voor een tekort ultimo 2020.

Het saldo vermogenstekort van de AOW wordt in het volgend verslagjaar via de Rijksbijdragen verrekend. Daarmee wordt het vermogenstekort het komende jaar aangevuld door het Rijk.

De afname van het fondsvermogen bij de Anw wordt veroorzaakt door de inkomsten uit premies die sinds 2017 lager zijn dan het totaal van de uitkeringslasten en uitvoeringskosten. Vanaf 2017 is het premietarief door het Rijk verlaagd met als doel om het overschot in het fondsvermogen geleidelijk af te bouwen door middel van een jaarlijks tekort. Dit is te zien in de Tabel 8.29 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet.

## 6. Egalisatiereserve

Tabel 8.10 Egalisatiereserve

Bedragen x € 1 miljoen	Egalisatiereserve
<b>Stand per 1 januari 2020</b>	<b>8,7</b>
Toevoeging	3,4
Onttrekking	-
<b>Stand 31 december 2020</b>	<b>12,1</b>

Het saldo tussen de uitvoeringskosten en het beschikbare budget inzake de bedrijfsvoering van de SVB in het SV-domein is, conform de SUWI-richtlijnen, toegevoegd aan de egalisatiereserve. Voor 2020 is een positief resultaat gerealiseerd van € 22,0 miljoen. Als gevolg van het coronavirus zijn er minder kosten gemaakt in 2020 dan initieel begroot was. Voor een inhoudelijke analyse, wordt verwezen naar paragraaf 8.7 staat van baten en lasten, Tabel 8.18 e.v. De egalisatiereserve mag conform artikel 52 van de Wet SUWI, in 2020 maximaal € 12,1 miljoen bedragen. Als gevolg hiervan is een toevoeging aan de egalisatiereserve gemaximeerd tot € 3,4 miljoen en is het overige deel van het saldo van baten en lasten als schuldpositie opgenomen aan het ministerie van SZW, voor een bedrag van € 18,6 miljoen. De egalisatiereserve is voor een bedrag van € 6,2 miljoen beklemd i.v.m. voorziene kosten voor EESSI en IT. Het restant ad € 2,5 miljoen is benodigd om de begroting voor 2021 sluitend te maken. Aan het eind van 2021 zal blijken in hoeverre dit nodig was.

## 7. Voorzieningen

Tabel 8.11 Voorzieningen

Bedragen x 1 € miljoen	31-12-2020	31-12-2019
Inzake organisatiewijzigingen	6,1	10,4
Overige voorzieningen	20,3	19,1
<b>Totaal voorzieningen</b>	<b>26,4</b>	<b>29,5</b>

In onderstaande tabellen worden de voorzieningen nader toegelicht. De voorzieningen worden toegerekend aan de wetten en regelingen. In 2020 zijn de inschattingen van het plaatsingsbeleid van de voorzieningen aangepast aan de actuele situatie. De verhoging van de verplichting door deze gewijzigde inschatting voor de voorzieningen inzake organisatiewijzigingen bedroeg in 2020 € 0,4 miljoen (2019: € 1,0 miljoen).

**Tabel 8.12 Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen**

Bedragen x € 1 miljoen	Aantal personen*	Stand per 1-1-2020	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2020
Sociaal Plan en Fricatiekosten	49	5,3	0,5	2,3	0,3	3,2
Sociaal Plan 2015-2017	7	0,4	0,0	0,2	0,0	0,2
Kosten Sociaal Plan en WW	46	3,0	1,4	1,1	1,4	1,9
FVP	10	1,0	0,1	0,6	0,0	0,5
D-PGB	5	0,2	0,1	0,2	0,0	0,1
Reorganisaties SVB**	5	0,2	0,1	0,1	0,1	0,1
Afname activiteiten V&O	1	0,1	0,0	0,1	-	0,0
Pensioenregister	2	0,2	0,0	0,1	-	0,1
<b>Totaal</b>	<b>125</b>	<b>10,4</b>	<b>2,2</b>	<b>4,7</b>	<b>1,8</b>	<b>6,1</b>

\* Betreft aantal personen per 31 december 2020

\*\* Is inclusief de wachtgeldten voorziening

#### Voorziening sociaal plan- en frictiekosten

In deze voorziening zijn de kosten opgenomen die voortkomen uit de reorganisatie als gevolg van veranderingen uit SVB Tien (project vervanging primaire systeem) en de efficiencytaakstellingen 2012-2015, die in 2011 zijn opgelegd. De voorziening betreft kosten voor salaris gedurende boventalligheid, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. Er vond een vrijval van € 0,3 miljoen plaats als gevolg van plaatsingen en afloop van rechten van personeel in 2020. De dotatie van € 0,5 miljoen wordt enerzijds veroorzaakt door de arbeidsmarktontwikkelingen en anderzijds door herinstromers in de voorziening. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 1,5 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

#### Voorziening sociaal plan 2015-2017

Met de reductie van staf en ondersteuning volgt de SVB de opgelegde taakstelling van Rutte I en II. Dit heeft geleid tot een voorziening sociaal plan 2015-2017. De voorziening betreft kosten voor WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De voorziening is opgebouwd voor € 0,1 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,1 miljoen met een looptijd langer dan een jaar.

#### Voorziening kosten sociaal plan en WW

In deze voorziening zijn de kosten die voortvloeien uit het eigen risicodragerschap voor de WW verantwoord. De vrijval is het gevolg van afloop van rechten van personeel in 2020. De dotatie heeft grotendeels betrekking op nieuwe instroom in 2020. De voorziening is opgebouwd voor € 1,1 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,8 miljoen met een looptijd langer dan een jaar.

#### Voorziening FVP

In oktober 2009 heeft het bestuur van de Stichting FVP besloten de FVP-regeling niet meer te verlengen. Dit heeft erin geresulteerd dat de meeste werkzaamheden met ingang van 2014 werden beëindigd. Voor de afvloeiingskosten (salariskosten en de kosten voor WW (+)) is door de Stichting FVP een voorziening gevormd. De Stichting FVP heeft in 2014 de personele gevolgen van de liquidatie van het kantoor FVP afgekocht. De financiële afwikkeling ervan is daarmee overgedragen aan de SVB. De voorziening neemt af door de jaarlijkse onttrekkingen. Er vindt geen instroom meer plaats. De voorziening is opgebouwd voor € 0,3 miljoen met een looptijd korter dan een jaar en voor € 0,2 miljoen met een looptijd langer dan een jaar.

### Voorziening Dienstverlening PGB

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

### Voorziening reorganisaties SVB

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

### Voorziening afname activiteiten V&O

Als gevolg van de afname van het aantal cliënten was het werkaanbod gekrompen, waardoor in het verleden boventalligheid is ontstaan. De voorziening heeft een kortlopend karakter.

### Voorziening Pensioenregister

In juni 2016 heeft de SVB besloten om het contract met het Pensioenregister per 31 december 2016 aangaande de beheeractiviteiten niet te verlengen. Dit leidt tot boventalligheid bij de SVB-medewerkers die voor het Pensioenregister werkten. De SVB is eigen risicodragers voor verplichtingen uit hoofde van eventuele werkloosheid en heeft de verwachte te betalen bedragen voorzien. De voorziening heeft een kortlopend karakter.

**Tabel 8.13 Overige voorzieningen**

Bedragen x € 1 miljoen	Stand per 1-1-2020	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2020
Eigen Risicodragerschap WIA	7,9	1,7	0,7	0,9	8,0
Toeslagen op pensioenen	0,5	-	0,1	0,0	0,4
Jubileumgratificaties	4,1	0,7	0,4	0,1	4,3
Groot onderhoud	6,4	0,9	0,2	-	7,1
Juridische procedures	0,2	0,4	-	0,1	0,5
<b>Totaal</b>	<b>19,1</b>	<b>3,7</b>	<b>1,4</b>	<b>1,1</b>	<b>20,3</b>

### Voorziening eigen risicodragerschap WIA

De SVB is eigen risicodragers voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Binnen de WIA betreft dit de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) en niet voor de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten (IVA). Dit betekent dat de SVB zelf gedurende maximaal tien jaar de WGA-uitkeringen betaalt aan medewerkers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Voor deze uitkeringen is een voorziening gevormd. Die voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. De dotatie is het gevolg van de groei van de groep potentiële instromers (langdurig zieken). De vrijval van € 0,9 miljoen wordt veroorzaakt doordat een aantal medewerkers een IVA uitkering toegekend hebben gekregen. Voor deze medewerkers hoeft de SVB geen verplichting aan te houden. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter. Een bedrag van € 1,0 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

### Voorziening toeslagen op pensioenen

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten die voortvloeien uit de overdracht van de uitvoering van de Kinderbijslagwet uit 1962. Daarbij is een pensioenbreuk ontstaan voor personeel dat overging naar de voormalige Raden van Arbeid. De voorziening is gevormd ter voorkoming van deze pensioenbreuk. De uitvoering van deze regeling is uitbesteed aan APG. De omvang van de voorziening is gebaseerd op individuele aanspraken en tegen een contante waarde. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftekansen van de prognosetafel 2018 (2019: prognosetafel 2018) van het Actuarieel Genootschap en de gehuwdheidsfrequentie uit de

bevolkingsstatistieken van het CBS. Bij het berekenen van de contante waarde wordt de EONIA als disconteringsvoet gebruikt. De gehanteerde rentepercentage voor 2020 is 0,0 procent (2019: 0,0 procent). De voorziening zelf heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 0,1 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

#### Voorziening jubileumgratificaties

Deze voorziening heeft betrekking op de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar. In 2020 is er in totaal € 0,4 miljoen uitgekeerd. De dotatie van € 0,7 miljoen wordt enerzijds veroorzaakt door nieuwe instroom en anderzijds door het effect van de CAO verhoging. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 0,3 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

#### Voorziening groot onderhoud panden

De SVB vormt ter egalisatie van de onderhoudslasten met betrekking tot de bouwkundige kosten een voorziening voor groot onderhoud. In 2020 heeft een dotatie van € 0,9 miljoen plaatsgevonden, waarbij rekening is gehouden met de meest actuele (meerjaren-) onderhoudsplan. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 2,1 miljoen heeft een looptijd korter dan een jaar.

#### Voorziening Juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures die een arbeidsrechtelijke karakter hebben. De voorziening heeft een kortlopend karakter van € 0,4 miljoen.

### 8. Langlopende schulden

Tabel 8.14 Langlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2020	31-12-2019
Remigratiewet	1,2	1,2
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	0,1	0,1
<b>Totaal langlopende schulden</b>	<b>1,3</b>	<b>1,3</b>

De langlopende schulden betreffen een schuld aan het ministerie van SZW, die is ontstaan door de overgang van het afrekenen op kasbasis naar het afrekenen op transactiebasis. In 2020 zijn er geen mutaties geweest.



## 9. Kortlopende schulden

Tabel 8.15 Kortlopende schulden

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2020	31-12-2019
<b>Dienstverlening</b>		
Te betalen uitkeringen	2.449,2	2.429,6
Rekening-courant niet-SV regelingen	1.091,9	1.087,9
Af te dragen loonheffing en premies	281,8	353,8
Te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen	13,5	8,8
<b>Totaal dienstverlening</b>	<b>3.836,4</b>	<b>3.880,1</b>
<b>Bedrijfsvoering</b>		
Crediteuren	5,6	6,5
Overige schulden	43,0	19,2
Belastingen en sociale premies	10,9	10,1
Te betalen pensioenpremie	2,8	2,5
Overlopende passiva	9,1	5,9
<b>Totaal bedrijfsvoering</b>	<b>71,4</b>	<b>44,2</b>
<b>Totaal kortlopende schulden</b>	<b>3.907,8</b>	<b>3.924,3</b>

### Te betalen uitkeringen

De nog te betalen uitkeringen bestaan voor het grootste deel uit de opgebouwde vakantiegeld aanspraken van AOW'ers en Anw'ers over de periode mei 2020 tot en met december 2020. Voor de AKW betreft dit de uitkeringen over het vierde kwartaal van 2020, die in het eerste kwartaal van 2021 zijn uitbetaald.

### Rekening-courant niet-SV-regelingen

De rekening-courant stand betreft de verhouding tussen de vorderingen en schulden van de niet-SV-regelingen. Van de € 1.091,9 miljoen die de SVB als schuld heeft staan is € 1.086,6 miljoen toe te rekenen aan de uitvoering van de PGB-regelingen. De overige € 5,3 miljoen betreft grotendeels een schuldbalans met V&O.

### Af te dragen loonheffing en premies

De af te dragen loonheffing en premies hebben betrekking op de AOW, Anw en AIO. Ultimo 2020 is er een daling van het saldo ten opzichte van 2019. De daling van € 72,0 miljoen wordt grotendeels veroorzaakt doordat de schuldbalans voor de bijdrage vergoeding Zvw vanuit AOW in 2020 met € 84,0 miljoen is gedaald. Anderzijds is er een stijging van € 12,5 miljoen die wordt veroorzaakt door een stijging van het aantal AOW-gerechtigden ten opzichte van vorig jaar en door de indexatie van de uitkeringsbedragen op jaarbasis. De jaarlijkse indexatie van 2020 bedroeg 2,7 procent (2019: 2,6 procent).

### Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

De verschuldigde € 13,5 miljoen betreft de afrekening van de budget gefinancierde regelingen met SZW. In de volgende tabel is de afrekening per wet gespecificeerd.

Tabel 8.16 Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen

Wet of regeling	Programmakosten			Uitvoeringskosten			
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Totaal afrekening
Algemene Kinderbijslagwet	3.656,4	3.648,9	7,5	79,0		79,0	86,5
Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen	329,7	332,0	-2,3	25,1		25,1	22,8
Wet op het kindgebonden budget buitenland*	12,5	10,8	1,7	5,5		5,5	7,2
Wet kinderopvangtoeslag buitenland	1,2	1,3	-0,1	-		-	-0,1
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	5,4	5,3	0,1	1,3		1,3	1,4
Overbruggingsregeling AOW	1,9	1,9	-	0,3		0,3	0,3
Remigratiewet	40,8	41,4	-0,6	1,2		1,2	0,6
Regeling bijstand buitenland	1,0	1,0	-	0,2		0,2	0,2
Regeling tegemoetkoming medewerkers met CSE	5,7	4,7	1,0	0,8		0,8	1,8
Voorschot gebundelde uitvoeringskosten					134,2	-134,2	-134,2
<b>Totaal nog te verrekenen</b>	<b>4.054,6</b>	<b>4.047,3</b>	<b>7,3</b>	<b>113,4</b>	<b>134,2</b>	<b>-20,8</b>	<b>-13,5</b>

\*De uitvoeringskosten zijn inclusief wet kinderopvangtoeslag buitenland

### Crediteuren

De crediteurenstand is ten opzichte van 2019 gedaald met € 0,9 miljoen. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door een vermindering van het aantal externe medewerkers dat is ingehuurd.

### Overige schulden Bedrijfsvoering

Binnen de bedrijfsvoering bestaan de overige schulden uit nog te betalen personeelskosten, vanwege vakantiegeld verplichtingen van € 6,9 miljoen (2019: € 6,2 miljoen) en nog niet opgenomen verlofuren € 13,4 miljoen (2019: € 9,7 miljoen). De stijging van de nog niet opgenomen verlofuren wordt veroorzaakt doordat de opname van verlofuren achter is gebleven als gevolg van de coronacrisis. Daarnaast heeft de SVB een overschrijding gerealiseerd op de egaliseringsreserve van € 18,6 miljoen. Conform de regeling SUWI is het bedrag als schuld opgenomen.

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

### Belastingen en sociale premies

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

### Te betalen pensioenpremie

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

### Overlopende passiva

De overlopende passiva zijn hoger ten opzichte van vorig jaar en bestaan volledig uit transitorisch nog te betalen posten. De stijging wordt grotendeels veroorzaakt door hogere IT-kosten (servers, licenties, etc.) met betrekking tot thuiswerken door coronacrisis. In de overlopende passiva zijn geen schulden opgenomen met een looptijd langer dan een jaar.

## Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Tabel 8.17 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Bedragen x € 1 miljoen	31-12-2020	31-12-2019
Korter dan / gelijk aan 1 jaar	16,0	20,3
1 tot en met 5 jaar	6,1	11,3
Langer dan 5 jaar	1,8	1,3
<b>Totaal</b>	<b>23,9</b>	<b>32,9</b>

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen, op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 23,9 miljoen (2019 € 32,9 miljoen). Het gaat hierbij om meerjarige financiële verplichtingen uit langlopende overeenkomsten.

De daling van de verplichtingen wordt enerzijds veroorzaakt door tussentijds beëindiging van een overeenkomst welke werd afgesloten met betrekking tot de beheer van de telefonie. Dit werd voorheen intern uitgevoerd.

Daarnaast zijn, als gevolg van de coronacrisis, een aantal materiële overeenkomsten naar beneden bijgesteld.

### 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.

## 8.7 Toelichting op de staat van baten en lasten over 2020

In de toelichting van de staat van baten en lasten wordt onderscheid gemaakt tussen dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening betreft alle baten en lasten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering gaat over alle activiteiten samenhangend met de uitvoering en organisatie van de SVB. Daarnaast is er een nadere toelichting opgenomen van de premie gefinancierde regelingen en de budget gefinancierde regelingen.

In de volgende sub-paragrafen staan de:

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

### Staat van baten en lasten SVB dienstverlening

In de totale staat van baten en lasten SVB dienstverlening worden de kosten en baten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving van de SV fondsen vermeld.

Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar paragraaf Premie gefinancierde regelingen en naar paragraaf Budget gefinancierde regelingen.

Tabel 8.18 Staat van baten en lasten SVB dienstverlening

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
<b>Baten</b>			
Premies	21.485,0	24.618,2	23.564,0
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.029,3	2.122,0	2.209,9
Financiering door het Rijk	21.885,4	18.460,4	18.878,8
Overige baten	22,1	-	31,0
<b>Totaal baten</b>	<b>45.421,8</b>	<b>45.200,6</b>	<b>44.683,7</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	45.618,2	44.911,5	43.825,5
Bijdrage vergoeding Zvw	539,1	530,0	519,2
Tegemoetkomingen	5,9	5,9	6,2
<b>Totaal uitkeringen</b>	<b>46.163,2</b>	<b>45.447,4</b>	<b>44.350,9</b>
Overige lasten	0,4	-	0,2
<b>Totaal lasten</b>	<b>46.163,6</b>	<b>45.447,4</b>	<b>44.351,1</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-741,8</b>	<b>-246,8</b>	<b>332,6</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
Vermogenoverschot	-761,8	-202,8	308,6
Normvermogen	20,0	-44,0	24,0
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-741,8</b>	<b>-246,8</b>	<b>332,6</b>

### Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

In de totale staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering worden de kosten en baten met betrekking de uitvoering van de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV fondsen vermeld.

Tabel 8.19 Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
<b>Baten</b>			
Premies	145,8	145,8	141,3
Financiering door het Rijk	134,2	134,2	111,4
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	87,6	88,2	82,2
Opbrengsten derden	9,3	9,3	8,1
Terugname bijzondere waardevermindering	0,6	-	-
Toegerekende opbrengsten SVB aan derden	-0,4	-0,4	-0,7
<b>Totaal baten</b>	<b>377,1</b>	<b>377,1</b>	<b>342,3</b>
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	276,7	287,4	271,2
Huisvestingskosten	18,6	20,7	17,8
Automatiseringskosten	37,6	44,5	37,2
Bureaunkosten	4,8	5,2	4,9
Diensten en diversen	17,4	19,3	15,6
<b>Totaal lasten</b>	<b>355,1</b>	<b>377,1</b>	<b>346,7</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>22,0</b>	<b>-</b>	<b>-4,4</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
Egalisatiereserve	3,4	-	-4,4
Schuld i.v.m. overschrijding maximum egalisatiereserve	18,6	-	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>22,0</b>	<b>-</b>	<b>-4,4</b>

### Opbrengsten derden

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

### Uitvoeringskosten

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



**Tabel 8.20 Uitvoeringskosten SV en niet-SV (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)**

Bedragen x € 1 miljoen	SV			Niet-SV			Totaal		
	R 2020	B 2020	R 2019	R 2020	B 2020	R 2019	R 2020	B 2020	R 2019
Personeelskosten	215,4	225,1	204,8	61,3	62,3	66,4	276,7	287,4	271,2
Huisvestingskosten	14,5	16,4	13,4	4,1	4,3	4,4	18,6	20,7	17,8
Automatiseringskosten	21,3	28,5	31,1	16,3	16,0	6,1	37,6	44,5	37,2
Bureaunkosten	3,8	4,1	4,0	1,0	1,1	0,9	4,8	5,2	4,9
Diensten en Diversen	12,5	14,8	11,2	4,9	4,5	4,4	17,4	19,3	15,6
<b>Totaal</b>	<b>267,5</b>	<b>288,9</b>	<b>264,5</b>	<b>87,6</b>	<b>88,2</b>	<b>82,2</b>	<b>355,1</b>	<b>377,1</b>	<b>346,7</b>

### Personeelskosten

**Tabel 8.21 Uitsplitsing personeelskosten (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2020	2020	2019
Lonen en salarissen	160,0	172,6	144,5
Sociale lasten	20,7	22,3	19,0
Pensioenen	24,2	26,2	22,3
Uitzendkrachten	23,5	17,4	22,7
Externe inhuur	36,1	28,3	47,1
Overige	12,2	20,6	15,6
<b>Totaal</b>	<b>276,7</b>	<b>287,4</b>	<b>271,2</b>

De totale personeelskosten voor 2020 bedragen € 276,7 miljoen. Ten opzichte van de begroting is er € 10,7 miljoen minder uitgegeven. De daling doet zich voornamelijk voor bij de interne personeelskosten. In de begroting was rekening gehouden met meer intern personeel ten koste van het aantal externen en uitzendkrachten. De stijging van de lonen en salarissen ten opzichte van voorgaand jaar wordt veroorzaakt door vastgelegde salarisstijgingen, zoals opgenomen in de CAO-afspraken en door de stijging in de reservering voor verlofdagen. Door coronamaatregelen zijn veel vakanties uitgesteld en is het saldo niet opgenomen verlofdagen toegenomen. Daarnaast wordt de stijging ook veroorzaakt door de eenmalige thuiswerkvergoeding die is toegekend in 2020.

De toename van de kosten voor uitzendkrachten wordt mede veroorzaakt doordat er binnen de directie Dienstverlening SV een (tijdelijke) uitbreiding heeft plaatsgevonden als gevolg van hogere mobiliteit bij het personeel en om de kwaliteit van de dienstverlening op niveau te houden c.q. te verbeteren.

Daarnaast zijn de kosten van externen ten opzichte van begroting € 7,8 hoger. Dit heeft voornamelijk te maken met de moeilijk opvulbare vacatures binnen Directie IT waardoor vaker teruggevallen wordt op externe inhuur. De daling van de kosten ten opzichte van vorig jaar van externe inhuur wordt mede veroorzaakt doordat een aantal projecten in 2020 ten einde liepen.

De overige personeelskosten zijn met ruim € 8,4 miljoen gedaald ten opzichte van de begroting. Als gevolg van de coronacrisis zijn de reiskosten (woon-werk verkeer) met € 3,9 miljoen gedaald ten opzichte van de begroting omdat vanaf maart 2020 de meeste werknemers thuis hebben gewerkt. Daarnaast is in de begroting een bedrag van € 3,2 miljoen opgenomen voor arbeidsparticipanten en voor het project Novum (innovatielab), terwijl de realisatie is opgenomen onder de lonen en salarissen.

**Tabel 8.22 Bezettingsoverzicht 2020 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)**

Afdeling	Bezetting 2020	Bezetting 2019
Dienstverlening SV	1.919	1.798
Dienstverlening PGB	569	578
V&O	46	52
Hoofdkantoor (excl. IT)	516	465
IT	438	486
Algemene dienst	-	1
<b>Totaal</b>	<b>3.488</b>	<b>3.380</b>

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

#### Bezoldiging adviesorganen

In 2020 zijn er voor Audit Committee, IT-Committee en de raad van advies, de volgende vergoedingen ten laste van de organisatie gekomen (exclusief reiskosten).

**Tabel 8.23 Audit Committee**

Naam	Functie	Vergoeding 2020 (Bedragen x €1)
De heer J.G. van der Werf	Voorzitter	3.297
Mevrouw prof. dr. J.P. Bahlmann	Lid	3.297
Mevrouw M. Verhoef	Lid	3.297

**Tabel 8.24 IT-Committee**

Naam	Functie	Vergoeding 2020 (Bedragen x €1)
De heer dr. ir. P.A.M. Boomkamp	Voorzitter	3.297
De heer ing. E. Martens	Lid	3.297
Mevrouw J. de Ruig - Baloo	Lid	3.297
De heer drs. ing. F.J. Coster	Lid	3.297
De heer R. Freijters	Lid	2.473
De heer P.F. Verhaar	Lid	824

**Tabel 8.25 Raad van advies**

Naam	Functie	Vergoeding 2020 (Bedragen x €1)
De heer B.E.M. Wientjes	Voorzitter	6.595
De heer F.J. Paas	Lid	3.297
Mevrouw S.M.J.G. Gesthuizen	Lid	3.297
De heer dr. ir. P.A.M. Boomkamp	Lid	3.297
De heer J.G. van der Werf	Lid	3.297

### Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn in 2020 € 2,1 miljoen lager uitgevallen dan begroot. De daling heeft enerzijds te maken met een daling in de rente en afschrijvingskosten á € 1,2 miljoen. Dit komt mede doordat in de begroting nog rekening is gehouden met een rentepercentage van 1,0 procent, terwijl de realisatie uitgekomen is op nul procent. Daarnaast zijn algemene huisvestingskosten zoals energieverbruik en beveiligingskosten € 0,5 miljoen lager uitgevallen dan begroot. Dit als gevolg van thuiswerken door coronamaatregelen.

### Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn € 6,9 miljoen lager ten opzichte van de begroting. Dit wordt mede veroorzaakt doordat, als gevolg van de coronacrisis, een aantal projecten later van start zijn gegaan in 2020. Hierdoor zijn de kosten van soft en hardware lager uitgevallen dan initieel rekening was gehouden in de begroting.

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

De gerealiseerde bureaunkosten zijn in lijn met de begroting en de realisatie voorgaand jaar.

De verantwoorde kosten voor diensten en diversen zijn ten opzichte van begroting € 1,9 miljoen lager uitgevallen. De daling wordt enerzijds veroorzaakt door dat de keuringskosten voor het IAS lager zijn uitgevallen dan initieel begroot. De afrekening hiervan bedraagt voor 2020 € 0,8 miljoen. Daarnaast zijn de dienstreizen, als gevolg van de coronacrisis, € 0,7 miljoen lager uitgevallen, doordat er minder gereisd werd in 2020.

Ten opzichte van 2019 zijn de kosten gestegen met € 1,7 miljoen. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat de kosten voor het berichtenverkeer zijn gestegen met € 0,6 miljoen. We zien dat klanten, mede als gevolg van de coronacrisis, veel meer hun zaken digitaal afhandelen. Daarnaast heeft er in 2020 een afwikkeling plaatsgevonden van een claim a € 2,2 miljoen. Ook zijn de kosten voor dienstreizen, als gevolg van de coronacrisis, € 0,9 miljoen lager zijn uitgevallen en zijn de verzekeringskosten met € 0,2 miljoen lager uitgevallen.

### Uitvoeringskosten

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

Tabel 8.26 Uitvoeringskosten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Staande organisatie	333,8	352,9	328,4
Projecten	21,3	24,2	18,3
<b>Totaal</b>	<b>355,1</b>	<b>377,1</b>	<b>346,7</b>

### Staande organisatie

De gerealiseerde kosten van de staande organisatie zijn € 19,1 miljoen lager dan begroot. Ten opzichte van de begroting zijn de interne personeelskosten lager uitgevallen wat wordt veroorzaakt door het niet invullen van moeilijk opvulbare vacatures waardoor het aantal fte's lager is uitgevallen dan begroot. Verder zijn de reiskosten lager uitgevallen als gevolg van de coronacrisis. De coronacrisis heeft verder ook effect gehad op de huisvestingskosten, waardoor de energiekosten lager zijn uitgevallen, dit omdat sinds maart vooral thuis is gewerkt. Voor een inhoudelijke toelichting per kostensoort, wordt verwezen naar de toelichting bij tabel 8.20 uitvoeringskosten SV en niet-SV

## Projecten

De gerealiseerde kosten van de projecten bedragen € 21,3 miljoen. Dit is € 2,9 miljoen lager dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt doordat de kosten van de projecten EESSI € 2,0 miljoen lager zijn uitgevallen, als gevolg van de coronacrisis heeft er vertraging plaatsgevonden in de uitvoering en ontwikkeling bij zowel de SVB als bij de ketenpartners. Daarnaast kent het project WagwEU een onderuitputting van € 0,5 miljoen. Dit komt mede doordat de ontwikkeling van een release nog niet afgerond is, waardoor deze pas in 2021 live zal gaan. Verder zijn de kosten voor de Tijdelijke Tegemoetkoming Kinderopvang € 0,4 miljoen lager uitgevallen. De inzet van interne medewerkers is lager uitgevallen, dan initieel rekening mee is gehouden. Doordat de regeling een tijdelijk karakter kent en vanwege de coronamaatregelen ad hoc is uitgevoerd, kon vooraf niet goed ingeschat worden welke inzet benodigd was.

**Tabel 8.27 Uitvoeringskosten niet-SV**

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie	Begroting	Realisatie
	2020	2020	2019
Uitvoering Persoonsgebonden Budget	72,3	72,2	69,5
Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen	8,0	8,3	8,4
Tijdelijke tegemoetkomingsregeling kinderopvang	1,6	2,1	0,0
Overig	5,7	5,6	4,3
<b>Eindtotaal</b>	<b>87,6</b>	<b>88,2</b>	<b>82,2</b>

De uitvoeringskosten niet-SV kennen een geringe onderuitputting ten opzichte van de begroting. De onderuitputting kan nagenoeg toegerekend worden aan de Tijdelijke tegemoetkomingsregeling kinderopvang. Voor een inhoudelijke toelichting wordt verwezen naar tabel 8.26 Uitvoeringskosten.

De stijging ten opzichte van voorgaand jaar, wordt enerzijds veroorzaakt door de uitvoering van de tijdelijke tegemoetkomingsregeling kinderopvang en anderzijds doordat de uitvoeringskosten van PGB gestegen zijn. Deze stijging is toe te rekenen aan de implementatie van het project PGB2.0.

## Totaal gefinancierd SV

**Tabel 8.28 Totaal gefinancierd SV**

Bedragen x € 1 miljoen	Premie gefinancierd		Budget gefinancierd		Totaal	
	R 2020	R 2019	R 2020	R 2019	R 2020	R 2019
<b>Baten</b>						
Premies	21.630,8	23.705,3	-	0,0	21.630,8	23.705,3
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.029,3	2.209,9	-	0,0	2.029,3	2.209,9
Financiering door het Rijk	17.851,6	14.881,5	4.168,1	4.108,6	22.019,7	18.990,1
Vrijval voorzieningen	1,9	2,2	1,1	1,0	3,0	3,2
Opbrengsten derden	5,3	4,1	4,1	3,3	9,4	7,4
Overige baten	21,7	30,5	0,4	0,5	22,1	31,0
<b>Totaal Baten</b>	<b>41.540,6</b>	<b>40.833,5</b>	<b>4.173,7</b>	<b>4.113,4</b>	<b>45.714,3</b>	<b>44.946,9</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	41.566,9	39.833,3	4.054,5	3.995,4	45.621,4	43.828,7
Bijdrage vergoeding Zwv	535,8	516,0	-	-	535,8	516,0
Tegemoetkomingen	5,9	6,2	-	-	5,9	6,2
Uitvoeringskosten	148,4	145,1	116,9	115,9	265,3	261,0
Dotatie voorzieningen	3,3	4,7	1,9	2,1	5,2	6,8
Overige lasten	0,1	0,0	0,4	0,0	0,5	0,0
<b>Totaal lasten</b>	<b>42.260,4</b>	<b>40.505,3</b>	<b>4.173,7</b>	<b>4.113,4</b>	<b>46.434,1</b>	<b>44.618,7</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-719,8</b>	<b>328,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-719,8</b>	<b>328,2</b>

## Premie gefinancierde regelingen

### 10. Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Tabel 8.29 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet			Algemene nabestaandenwet		
	R 2020	B 2020	R 2019	R 2020	B 2020	R 2019
<b>Baten</b>						
Premies	21.523,7	24.603,0	23.539,2	107,1	161,0	166,1
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.029,3	2.122,0	2.209,9	-	-	0,0
Financiering door het Rijk	17.851,6	14.406,0	14.881,5	-	-	0,0
Vrijval voorzieningen	1,8	0,0	2,1	0,1	0,0	0,1
Opbrengsten derden	4,9	3,6	3,8	0,4	0,2	0,3
Overige baten	20,9	0,0	29,4	0,8	0,0	1,1
<b>Totaal Baten</b>	<b>41.432,2</b>	<b>41.134,6</b>	<b>40.665,9</b>	<b>108,4</b>	<b>161,2</b>	<b>167,6</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	41.234,6	40.508,0	39.483,7	332,3	349,0	349,6
Bijdrage vergoeding Zvw	515,4	507,0	493,5	20,4	23,0	22,5
Tegemoetkomingen	0,0	0,0	-	5,9	5,9	6,2
Uitvoeringskosten	137,8	139,1	133,6	10,6	9,1	11,5
Dotatie voorzieningen	3,1	1,4	4,4	0,2	0,1	0,3
Overige lasten	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0
<b>Totaal Lasten</b>	<b>41.890,9</b>	<b>41.155,5</b>	<b>40.115,2</b>	<b>369,5</b>	<b>387,1</b>	<b>390,1</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-458,7</b>	<b>-20,9</b>	<b>550,7</b>	<b>-261,1</b>	<b>-225,9</b>	<b>-222,5</b>

### Uitsplitsing saldo van baten en lasten AOW

Tabel 8.30 Uitsplitsing saldo van baten en lasten AOW

Bedragen x € 1 miljoen	Uitsplitsing saldo van baten en lasten AOW		
	R 2020	B 2020	R 2019
Saldo van baten en lasten n.a.v. mutatie fondsvermogen AOW	-480,7	-20,9	555,1
Saldo van baten en lasten Bedrijfsvoering	22,0	-	-4,4
<b>Saldo van baten en lasten AOW</b>	<b>-458,7</b>	<b>-20,9</b>	<b>550,7</b>

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

### Premies

De AOW en Anw zijn de enige twee regelingen bij de SVB die vanuit premies worden gefinancierd. De premiebaten zijn toegerekend volgens de EMU-definitie die is toegelicht bij de waarderingsgrondslagen. In de premiebaten van 2020 is een aantal afrekeningen opgenomen.



Tabel 8.31 Premiebaten

Bedragen x € 1 miljoen	Algemene Ouderdomswet		Algemene nabestaandenwet	
	R 2020	R 2019	R 2020	R 2019
Premies loonheffing	24.415,8	25.959,4	159,4	171,2
Premies inkomstenbelasting	-1.101,4	-628,7	2,5	10,7
<b>Premies</b>	<b>23.314,4</b>	<b>25.330,7</b>	<b>161,9</b>	<b>181,9</b>
<b>Afrekeningen</b>				
Loonheffing 2017	-	-733,0	-	0,3
Loonheffing 2018	-106,3	-	-0,3	-
Inkomensheffing 2015	-	-1.068,3	-	-16,3
Inkomensheffing 2016	-1.593,7	-	-54,5	-
<b>Totaal afrekeningen</b>	<b>-1.700,0</b>	<b>-1.801,3</b>	<b>-54,8</b>	<b>-16,0</b>
Vrijwillige premies	9,9	9,8	-	0,1
<b>Totaal premiebaten</b>	<b>21.624,3</b>	<b>23.539,2</b>	<b>107,1</b>	<b>166,1</b>

In 2020 zijn de loonheffing 2018 en inkomstenbelasting 2016 afgerekend met de Belastingdienst. Per saldo heeft het Rijk € 1.700,0 miljoen verrekend ten laste van het AOW-fonds en € 54,8 miljoen ten laste van het Anw-fonds. De afrekeningen zijn een gevolg van een afwijking in de voorlopige verdeling, die voorafgaand aan het belastingjaar is vastgesteld en de gerealiseerde verdeling bij het opstellen van de afrekening. Als de economie sneller groeit dan verwacht, dan valt een groter deel dan verwacht in de hogere belastingschijven waarover geen premies AOW en Anw wordt geheven. Hierdoor is over de belastingjaren 2016 en 2018 een te groot deel van de heffing betaald aan de fondsen AOW en Anw. Dit leidt tot een nabetaling ten laste van de fondsen. De nabetalingen met betrekking tot de AOW worden verrekend met de financiering.

#### Bijdrage in de kosten van kortingen

Met de invoering van de Wet inkomstenbelasting 2001 is het systeem van belastingvrije sommen vervangen door een systeem van heffingskortingen. Dit had tot gevolg dat sprake is van een daling van opbrengsten van premies voor de AOW en de Anw. De bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) compenseert de fondsen AOW en Anw voor die daling. De hoogte van de BIKK wordt jaarlijks berekend met behulp van een in de Wet financiering sociale verzekeringen vastgelegde formule (artikel 15). De hoogte van de heffingskorting en de premietarieven zijn enkele van de variabelen in deze formule. Bij een negatieve uitkomst van de formule wordt de BIKK op nihil vastgesteld. Dit is in zowel in 2020 als 2019 bij de Anw van toepassing.

#### Financiering door het Rijk

De premiebaten en de bijdrage in de kosten van kortingen (BIKK) zijn bij de AOW onvoldoende om de uitkeringen en uitvoeringskosten te financieren. Daarom wordt van het rijk een aanvullende financiering ontvangen. De hoogte van deze aanvullende financiering is afhankelijk van het geraamde vermogenstekort. In 2020 bedroeg de aanvullende financiering € 17.851,6 miljoen.

#### Overige baten

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

## Uitkeringen

In 2020 is de AOW-leeftijd gelijk gebleven op 66 jaar en vier maanden. Hierdoor was de stijging van de uitkeringslasten hoger dan in voorgaande jaren en kwam deze uit op € 1.750,9 miljoen (2019: € 1.358,8 miljoen). Daarnaast zit in de AOW-uitkeringen een bedrag van € 977,2 miljoen (2019: € 945,0 miljoen) aan inkomensondersteuning AOW.

Sinds in 1996 de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) is vervangen door de Anw, komen minder nabestaanden in aanmerking voor een uitkering en daalt het aantal gerechtigden geleidelijk. Nu hebben alleen nog nabestaanden met kinderen jonger dan 18 jaar en arbeidsongeschikte nabestaanden recht op Anw. In 2020 zijn de Anw-uitkeringen gedaald met € 17,3 miljoen (2019: € 20,9 miljoen). De uitkeringslasten AOW komen hoger uit dan begroot en de uitkeringslasten Anw komen lager uit dan begroot. Dit komt omdat na het opstellen van de begroting in het pensioenakkoord is afgesproken om de AOW-leeftijd in 2020 niet te verhogen. Hierdoor stromen meer mensen uit de Anw dan begroot en meer mensen in de AOW dan begroot. Daar tegenover staat dat de groei van het aantal AOW'ers in 2020 werd afgeremd doordat meer AOW'ers overleden zijn dan waarmee was gerekend.

## Bijdrage vergoeding Zvw

De bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds Zvw is met € 21,9 miljoen gestegen tot € 515,4 miljoen (2019: € 493,5 miljoen). Dit is een vergoeding voor het verschil tussen het hoge en lage tarief van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet.

## Budget gefinancierde regelingen

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

## 11. Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Tabel 8.32 Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Bedragen x € 1 miljoen	Kindregelingen*			Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen		
	R 2020	B 2020	R 2019	R 2020	B 2020	R 2019
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	3.754,6	3.766,9	3.720,7	354,8	362,9	333,7
Vrijval voorzieningen	1,1	-	1,0	-	-	-
Opbrengsten derden	3,1	2,4	2,5	1,0	0,8	0,7
Overige baten	0,2	-	0,4	0,2	-	0,1
<b>Totaal Baten</b>	<b>3.759,0</b>	<b>3.769,3</b>	<b>3.724,6</b>	<b>356,0</b>	<b>363,7</b>	<b>334,5</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	3.669,9	3.669,2	3.638,1	329,9	332,0	307,3
Uitvoeringskosten	86,9	99,2	84,4	26,0	31,5	27,2
Dotatie voorzieningen	1,8	0,9	2,1	0,1	0,2	-
Overige lasten	0,4	-	0,0	0,0	-	-
<b>Totaal Lasten</b>	<b>3.759,0</b>	<b>3.769,3</b>	<b>3.724,6</b>	<b>356,0</b>	<b>363,7</b>	<b>334,5</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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

Tabel 8.33 Uitsplitsing Kindregelingen

Bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringslasten			Uitvoeringskosten		
	R 2020	B 2020	R 2019	R 2020	B 2020	R 2019
Algemene Kinderbijslagwet	3.656,6	3.657,8	3.627,9	81,2	93,4	77,9
Wet kinderopvangtoeslag	1,2	1,4	1,5	-	-	-
Wet op het kindgebonden budget	12,1	10,0	8,7	5,7	5,8	6,5
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>3.669,9</b>	<b>3.669,2</b>	<b>3.638,1</b>	<b>86,9</b>	<b>99,2</b>	<b>84,4</b>

### Kindregelingen

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

Eind 2020 bleek dat er te weinig uitkeringslasten zijn verantwoord in de AKW. Als gerechtigden precies op de betaaldag binnen de SVB van locatie verhuisden, werden hun uitbetaalde AKW ten onrechte niet verantwoord in de uitkeringslasten. In december 2020 heeft er een correctie plaatsgevonden. Deze correctie maakt onderdeel uit van de uitkeringslasten van de kindregelingen. Voor de AKW is de correctie ruim € 6,7 miljoen, hiervan heeft € 4,6 miljoen betrekking op voorgaande jaren. Voor de WKB en de Wko is de bijstelling marginaal.

De uitkeringslasten AKW zijn inclusief de AKW+. De AKW+ betreft een aanvullende bijdrage voor alleenstaande of alleenverdienende ouders met een of meer thuiswonende kinderen die intensieve zorg nodig hebben. Vanaf 1 januari 2020 zijn de regels voor kinderbijslag voor kinderen vanaf 16 jaar veranderd. Als een kind van 16 of 17 jaar voorheen studiefinanciering of een te hoog inkomen had, dan werd de kinderbijslag beëindigd. Door middel van een wetwijziging zijn deze aanvullende regels vanaf het eerste kwartaal 2020 komen te vervallen. Hierdoor behouden meer kinderen het recht op kinderbijslag. Om deze wijziging te financieren zijn de kinderbijslagbedragen niet geïndexeerd in 2020. Door de wetwijziging zijn de uitkeringslasten gestegen ten opzichte van 2019.

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

De uitkeringslasten van de WKB zijn hoger dan voorgaand jaar en dan begroot. Vooral het gemiddeld uitgekeerd bedrag is hoger dan begroot. De stijging wordt veroorzaakt doordat er meer uitkeringen met terugwerkende kracht zijn uitbetaald. Daarnaast zijn ook de lopende uitkeringen gestegen.

De uitkeringslasten van de Wko zijn lager dan voorgaand jaar en dan begroot. Hier is het gemiddeld uitgekeerd bedrag lager dan begroot.

### Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen

De uitkeringslasten Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen (AIO) liggen hoger dan voorgaand jaar doordat het aantal gerechtigden toenam met 2.163. In de begroting is rekening gehouden met de toename van het aantal gerechtigden waardoor de uitkeringslasten in lijn zijn met de begroting.

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

**Tabel 8.34 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE**

Bedragen x € 1 miljoen	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014			Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE		
	R 2020	B 2020	R 2019	R 2020	B 2020	R 2019
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	6,7	6,1	6,0	6,6	3,8	-
Vrijval voorzieningen	-	-	0,0	-	-	-
Opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Overige baten	-	-	0,0	-	-	-
<b>Totaal Baten</b>	<b>6,7</b>	<b>6,1</b>	<b>6,0</b>	<b>6,6</b>	<b>3,8</b>	<b>0,0</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	5,4	4,6	4,5	5,7	2,3	-
Uitvoeringskosten	1,3	1,5	1,5	0,9	1,5	-
Dotatie voorzieningen	0,0	0,0	0,0	-	-	-
Overige lasten	0,0	0,0	0,0	-	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>6,7</b>	<b>6,1</b>	<b>6,0</b>	<b>6,6</b>	<b>3,8</b>	<b>0,0</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014

De uitkeringslasten van de TAS zijn hoger dan in 2019 en dan oorspronkelijk begroot. Het aantal toegekende TAS-vergoedingen fluctueert sterk als gevolg van de onvoorspelbaarheid rondom de aanvraag van een TAS-uitkering. Het is moeilijk in te schatten, wanneer er een aanvraag plaatsvindt. Door het relatief hoge uitkeringsbedrag bij de TAS zorgen kleine afwijkingen in de aantallen al voor grote fluctuaties in de uitkeringslasten.

### CSE-regeling

De CSE-regeling is voor mensen die ziek zijn geworden doordat ze in aanraking zijn gekomen met oplosmiddelen. Dit wordt ook wel OPS (Organo Psycho Syndroom) of schildersziekte genoemd. De CSE-regeling bestaat vanaf 1 maart 2020. De uitkeringslasten voor deze regeling zijn veel hoger dan begroot. Doordat het om een nieuwe regeling gaat, was het van te voren moeilijk om in te schatten hoeveel mensen hier aanspraak op zouden maken. Ook was er begroot dat er al terugvorderingen (schadevergoedingen door werkgevers) zouden zijn in 2020. Er zijn nog nauwelijks terugvorderingen geweest in 2020.

### 13. Overbruggingsregeling AOW

Tabel 8.35 Overbruggingsregeling AOW

Bedragen x € 1 miljoen	Overbruggingsregeling AOW		
	R 2020	B 2020	R 2019
<b>Baten</b>			
Financiering door het Rijk	2,2	3,7	3,8
Vrijval voorzieningen	0,0	0,0	0,0
Opbrengsten derden	0,0	0,0	0,0
Overige baten	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal Baten</b>	<b>2,2</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>
<b>Lasten</b>			
Uitkeringen	1,8	3,2	3,2
Uitvoeringskosten	0,4	0,5	0,6
Dotatie voorzieningen	0,0	0,0	0,0
Overige lasten	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal lasten</b>	<b>2,2</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### Overbruggingsregeling AOW

De uitkeringslasten Overbruggingsregeling AOW (OBR) zijn lager dan begroot. Het aantal betalingen was lager dan waarmee was rekening gehouden in de begroting, omdat in de begroting de uitstroom werd onderschat. Het aantal klanten is moeilijk in te schatten omdat dit afhangt van zowel de prepensioenregeling, het inkomen als het vermogen. Hierdoor kan het aantal klanten dat per maand voldoet aan de voorwaarden van de OBR en waarvan het inkomen en vermogen onder de grensbedragen zitten, sterk afwijken van het aantal betalingen waarmee rekening is gehouden in de begroting.

### 14. Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Tabel 8.36 Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Bedragen x € 1 miljoen	Remigratiewet			Regeling Bijstand buitenland		
	R 2020	B 2020	R 2019	R 2020	B 2020	R 2019
<b>Baten</b>						
Financiering door het Rijk	42,0	43,9	43,0	1,2	1,3	1,4
Opbrengsten derden	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
Overige baten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal Baten</b>	<b>42,0</b>	<b>43,9</b>	<b>43,1</b>	<b>1,2</b>	<b>1,3</b>	<b>1,4</b>
<b>Lasten</b>						
Uitkeringen	40,8	42,0	41,3	1,0	1,1	1,0
Bijdrage vergoeding Zvw	0,0	0,0	-	-	-	-
Uitvoeringskosten	1,2	1,9	1,8	0,2	0,2	0,4
Dotatie voorzieningen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige lasten	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totaal lasten</b>	<b>42,0</b>	<b>43,9</b>	<b>43,1</b>	<b>1,2</b>	<b>1,3</b>	<b>1,4</b>
<b>Saldo van baten en lasten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Remigratieregeling

De uitkeringslasten zijn licht lager uitgevallen ten opzichte van de begroting. De uitkeringslasten zijn ook licht gedaald ten opzichte van 2019. Zowel het aantal gerechtigden als het gemiddeld uitgekeerde bedrag is in 2020 lager dan geraamd. Het bedrag dat gerechtigden uit andere uitkeringen krijgen wordt van de remigratie-uitkeringen afgetrokken. Er zijn meer bedragen uit andere uitkeringen met de remigratie-uitkering verrekend dan geraamd.

In 2020 heeft de SVB, op verzoek van het ministerie van SZW, de repatriëring van burgers uitgevoerd die in China vast kwamen te zitten als gevolg van de corona-uitbraak. Zowel de uitvoeringskosten als de uitkeringslasten zijn verantwoord onder de remigratiewet. De SVB heeft in totaal € 480,- moeten uitkeren ten behoeve van deze regeling.

### Bijstand Buitenland

De uitkeringslasten zijn lager dan begroot doordat er iets meer gerechtigden zijn uitgestroomd dan geraamd. Er kunnen geen gerechtigden meer instromen in de Bijstand Buitenland.

## 8.8 Toelichting kasstroomoverzicht

### 15. Ontvangsten

De AOW- en Anw-premies worden periodiek afgerekend met de Belastingdienst. De SVB ontvangt de premieopbrengsten op de rekening-courant met het Rijk. Deze inkomende kasstroom is € 2,4 miljard lager dan voorgaand jaar. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de afrekening van de loonheffing 2018 en de inkomstenbelasting 2016.

De financiering door het Rijk betreft de bevoorschotting en afrekening van SV-wetten die de SVB ontvangt voor de uitvoering van haar wettelijke taken. De toename van € 3.059,0 miljoen in deze kasstroom kan worden verklaard doordat de premiebijdrage lager is uitgevallen en daarmee het verschil tussen ontvangen premies en betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten toeneemt. De aanvullende financiering wordt bepaald aan de hand van het geraamde vermogenstekort.

De overige ontvangsten betreffen alle inkomende kasstromen die geen betrekking hebben op premies en financiering.

De bevoorschotting van het niet-SV-domein vindt plaats op de rekening-courant met het ministerie van Financiën. De geldstroom van externe opdrachtgevers naar deze rekening-courant bestemd voor het niet-SV-domein wordt in deze post weergegeven. Deze kasstroom van € 27,8 miljoen (2019: € 26,4 miljoen) heeft voornamelijk betrekking op het PGB-domein.

### 16. Uitgaven

De uitkeringen betreffen de uitgaande kasstroom naar de uitkeringsgerechtigden binnen het SV-domein. De stijging van € 1.966,8 miljoen wordt met name veroorzaakt de stijging van de AOW-uitkeringen als gevolg van indexatie. Per 1 januari 2020 zijn de AOW-uitkeringen met 1,10 procent geïndexeerd en per 1 juli 2020 met 1,63 procent.

De uitvoeringskosten hebben betrekking op het SV-domein en zijn licht gedaald ten opzichte van 2019.

De overige uitgaven betreft alle uitgaande kasstromen die geen betrekking hebben op uitkeringen en uitvoeringskosten.

De ontvangen bevoorschotting voor het niet-SV-domein wordt overgeheveld uit het SV-domein naar de niet-SV wetten. Deze uitgaande kasstroom van € 165,8 miljoen (2019: € 596,9 miljoen) heeft voornamelijk betrekking op het PGB-domein.



### 8.9 Accountantshonoraria

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

In de staat van baten en lasten zijn als accountantshonoraria met betrekking tot onderzoek van de SVB-jaarrekening € 179.100 (2019: € 198.920 ) opgenomen. Voor andere niet-controlediensten zijn in 2020 € 23.331 aan kosten gemaakt (2019: € nihil). Inzake andere controleopdrachten en adviesdiensten op fiscaal terrein zijn voor 2020 geen kosten (2019: nihil) ten behoeve van accountantshonoraria verantwoord.

### 8.10 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

Op 1 januari 2013 is de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) in werking getreden. In deze wet zijn regels opgenomen over de maximale bezoldiging van bestuurders en topfunctionarissen in de publieke en (semi-)publieke sector. Jaarlijks worden de bezoldigingsnormen vastgesteld in een ministeriële regeling. De SVB heeft de 'Beleidsregels WNT 2020' als normenkader bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerd. Voor 2020 is de totale bezoldigingsnorm, conform artikel 2.3 van de WNT, op € 201.000 voor topfunctionarissen met een dienstbetrekking. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

## Raad van bestuur

Tabel 8.37 Raad van bestuur

Bedragen x € 1	Drs. S.T. Sibma	Drs. D.T.H. Starmans*	Drs. C.H.L.M. van de Louw
Functiegegevens	Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 164.942	€ 138.891	€ 147.866
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 22.021	€ 21.324	€ 21.435
Bezoldiging	€186.963	€ 160.215	€ 169.301
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€201.000</b>	<b>€ 201.000</b>	<b>€ 201.000</b>
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 186.963</b>	<b>€ 160.215</b>	<b>€ 169.301</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vorderingen wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2019</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	N.v.t.	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	N.v.t.	1,0
Dienstbetrekking	Ja	N.v.t.	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 156.889	€ 0	€ 143.259
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.898	€ 0	€ 20.565
Bezoldiging	€ 177.787	€ 0	€ 163.824
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 194.000	€ 0	€ 194.000
<b>Totaal bezoldiging 2019</b>	<b>€ 177.787</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 163.824</b>

\*) Mw. drs. D. Starmans is tevens werkzaam geweest bij een andere WNT-instelling. Zie volgende pagina voor een totaal bezoldigingsoverzicht.

In het geval een leidinggevende topfunctionaris met een totale bezoldiging van meer dan € 1.700, op of na 1-1-2018 met een WNT-instelling een dienstbetrekking aangaat en hij/zij bij een of meer andere WNT-instellingen reeds een dienstbetrekking heeft als topfunctionaris, dient de onderstaand tabel te worden ingevuld om vast te stellen dat de gecumuleerde bezoldigingen het algemeen bezoldigingsmaximum niet overschrijden.

Voor benoeming tot lid van raad van bestuur was drs. D.T.H. Starmans werkzaam bij een andere WNT instelling. Zie tabel 8.38 voor een totaal overzicht m.b.t. de bezoldigingen.

**Tabel 8.38 Totale bezoldiging drs. D.T.H. Starmans**

Bedragen x € 1	Datum aanvang dienstbetrekking	Naam WNT-instelling	Totale bezoldiging per WNT-instelling
Gegevens per WNT-instelling	n.v.t.*	Gemeente Amsterdam	9.050
	1/1/2020 t/m 31/12/2020	SVB	160.215
Gecumuleerde totale bezoldigingen bij alle WNT-instellingen gezamenlijk i.v.m. anticumulatie bepaling			<b>169.265</b>
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>			<b>201.000</b>
<b>Gegevens overschrijding en eventuele onverschuldigde betaling</b>			
Onverschuldigde betaald en nog niet terugontvangen bedrag			N.v.t.
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.		
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.		

\*) Betreft een nabetaling, derhalve is datum niet relevant

### Directieteam

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

Tabel 8.39 Overzicht bruto-inkomen directieteam ten laste van het boekjaar

Bedragen x € 1	J.M.C. Mulder	H. Aalders	mr. C. Nijkamp
Functiegegevens	Adjunct Directeur Dienstverlening SV	Directeur Dienstverlening SV	Directeur Dienstverlening PGB
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 – 31/12*	1/7 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 131.466	€ 60.245	€ 138.607
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.566	€ 10.439	€ 20.922
Bezoldiging	€ 152.032	€ 70.684	€ 159.529
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€ 201.000</b>	<b>€ 101.049</b>	<b>€ 201.000</b>
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 152.032</b>	<b>€ 70.684</b>	<b>€ 159.529</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2019</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	N.v.t.	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	N.v.t.	1,0
Dienstbetrekking	Ja	N.v.t.	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 124.946	€ 0	€ 133.268
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 19.797	€ 0	€ 20.034
Bezoldiging	€ 144.742	€ 0	€ 153.302
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 194.000	€ 0	€ 194.000
<b>Totaal bezoldiging 2019</b>	<b>€ 144.742</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 153.302</b>

\*) Dhr. Mulder is vanaf 1 juli 2020, conform de Wet Normering Topinkomens, aangemerkt als een gewezen topfunctionaris

Bedragen x € 1	Drs. L.W.M.M. Beljaars	Drs. A. Zwiers	mr. W.E. Zandbergen
Functiegegevens	Directeur Bedrijfsvoering	Directeur IT	Directeur Strategie, Recht & Communicatie
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 – 31/12	1/1– 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 124.594	€ 126.568	€ 122.751
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.566	€ 20.489	€ 20.489
Subtotaal	€ 145.160	€ 147.057	€ 143.240
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€ 201.000</b>	<b>€ 201.000</b>	<b>€201.000</b>
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€145.160</b>	<b>€ 147.057</b>	<b>€ 143.240</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2019</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/10 – 31/12	20/5 – 31/12	1/10 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 28.970	€ 70.229	€ 28.403
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 4.962	€ 12.177	€ 4.945
Subtotaal	€ 33.932	€ 82.406	€ 33.348
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 48.899	€ 120.121	€ 48.899
Totaal bezoldiging 2019	€ 33.932	€ 82.406	€ 33.348


Bedragen x € 1	Dr. M.H.R. Hofstede	ir. A. Bal MPA	Dr. C.J. Gradenwitz MPA
Functiegegevens	Manager HR	Directeur Strategie & Externe Betrekkingen	Directeur Strategie Juridische Zaken
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 – 31/12*	1/1 – 16/2**	1/1 – 30/11***
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	N.v.t.
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	N.v.t.
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 103.647	€ 23.617	N.v.t.
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 17.643	€ 2.629	N.v.t.
Subtotaal	€ 121.290	€ 26.246	N.v.t.
<b>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</b>	<b>€ 201.000</b>	<b>€ 25.811</b>	N.v.t.
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	-	-	-
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>€ 121.290</b>	<b>€ 26.246</b>	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	1)	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Gegevens 2019</b>			
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 30/09	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking	Ja	Ja	Ja
<b>Bezoldiging</b>			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 76.048	€ 116.283	€ 123.610
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 13.892	€ 19.523	€ 19.797
Subtotaal	€ 89.939	€ 135.806	€ 143.406
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 145.101	€ 194.000	€ 194.000
<b>Totaal bezoldiging 2019</b>	<b>€ 89.939</b>	<b>€ 135.806</b>	<b>€ 143.406</b>

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

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

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





Dhr. Bal overschrijdt in 2020 zijn WNT norm met € 435,-. De overschrijding van de norm wordt veroorzaakt een afrekening van zijn verlofuren na aanleiding van zijn uitdiensttreding. De overschrijding is volledig toe te rekenen aan uitbetaalde verlofuren over het boekjaar 2018. De toerekening is in lijn met artikel 3.2 van de uitvoeringsregeling WNT.

### Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hiervoor vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2020 een bezoldiging boven het individuele WNT-maximum hebben ontvangen.

### 8.11 Gebeurtenissen na balansdatum

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

## 8.12 Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 12 maart 2021

Dhr. drs. S.T. Sibma

Voorzitter raad van bestuur

Dhr. drs. C.H.L.M. van de Louw

Lid raad van bestuur

Mw. drs. D.T.H. Starmans

Lid raad van bestuur

# Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan het bestuur van  
Sociale Verzekeringsbank

## Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

### Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening van Sociale Verzekeringsbank een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Sociale Verzekeringsbank op 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met wet SUWI artikel 49 lid 5, de Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VIII bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2020;
2. de staat van baten en lasten over 2020;
3. het kasstroomoverzicht over 2020; en
4. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

### De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en het controleprotocol WNT vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van de Sociale Verzekeringsbank zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

## **Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd**

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

## **Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie**

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

- voorwoord raad van bestuur;
- bestuursverslag;
- overige gegevens;
- bijlagen.

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

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van de Regeling SUWI is vereist.

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

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Regeling SUWI en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met de Regeling SUWI.

## **Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening**

### **Verantwoordelijkheid van het bestuur voor de jaarrekening**

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de Wet SUWI artikel 49 lid 5, de Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VIII bij de Regeling SUWI punt 8 en 10 en de bepalingen van en krachtens de WNT.

In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

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

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

## **Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening**

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

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

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

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, Controleprotocol WNT 2020, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

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

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

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

Wij bevestigen aan het bestuur dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met het bestuur over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Amsterdam, 12 maart 2021

Mazars N.V.

w.g. drs. S. Boomman RA



## 9.2 Bestemming saldo van baten en lasten

Tabel 9.1 Bestemming saldo van baten en lasten

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
<b>Mutaties vermogen</b>			
Vermogenoverschot	-761,8	-202,8	308,6
Normvermogen	20,0	-44,0	24,0
<b>Toevoeging aan</b>			
Egalisatiereserve	3,4	-	2,1
Schuld i.v.m. overschrijding maximum egalisatiereserve	18,6	-	-
<b>Onttrekking uit</b>			
Egalisatiereserve	-	-	-4,4
bestemmingsreserve Wet maatschappelijke ondersteuning	-	-	-2,1
<b>Totaal</b>	<b>-719,8</b>	<b>-246,8</b>	<b>328,2</b>

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

## 9.3 Statutaire zeggenschap raad van bestuur

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

## Bijlage 1 Personalia

### Raad van bestuur

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

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

#### Nevenfuncties:

- Lid Audit Committee Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA);
- Voorzitter bestuur Talentontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV) (tot 1 juli 2020).

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

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

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

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

#### Nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht Centrum voor Jeugd en Gezin Capelle aan den IJssel
- Bestuurslid Stichting Pensioenregister (vanaf 1 januari 2020)

### Directieteam

Dienstverlening Sociale Verzekeringen	Dhr. J.M.C. Mulder (a.i. vanaf 1 oktober 2019 tot 1 juli 2020)
	Dhr. H. Aalders (vanaf 1 juli 2020)
Dienstverlening Persoonsgebonden budget	Mevr. mr. C. Nijkamp
IT	Mevr. drs. A.M. Zwiers
Bedrijfsvoering	Dhr. drs. L.W.M.M. Beljaars
Strategie, Recht & Communicatie	Dhr. mr. W.E. Zandbergen

### Adviseurs

Directeur Audit Dienst	Dhr. R.C.A. van Rijswijk RA
Chief Information Officer	Mevr. drs. E.L. Özyenici MCM
Chief Change Officer	Mevr. drs. R. Stotijn

### Samenstelling raad van advies

De raad van advies bestond in 2020 uit: dhr. B.E.M. Wientjes (voorzitter), dhr. J.G. van der Werf, dhr. P.A.M. Boomkamp, mevr. S.M.J.G. Gesthuizen en dhr. F.J. Paas.

### Samenstelling IT-Committee

In 2020 bestond het IT-Committee uit de volgende externe leden: dhr. P. A.M. Boomkamp (voorzitter), dhr. E. Martens, dhr. R. Frijters, dhr. F. Coster, dhr. P. Verhaar en mevr. J. Baloo. Vanuit de SVB zijn de standaard genodigden mevr. D. Starmans (lid raad van bestuur), dhr. C. van der Louw (lid raad van bestuur), mevr. E. Özyenici (CIO), mevr. A. Zwiers (directeur IT).

### Samenstelling Audit Committee

Het Audit Committee bestaat uit externe leden. Dit waren in 2020: dhr. J.G. van der Werf (voorzitter), mevr. J.P. Bahlman en mevr. M. Verhoef. Tevens wonen de voorzitter van de raad van bestuur, portefeuillehouder raad van bestuur en directeuren AD en Bedrijfsvoering de bijeenkomsten van het Audit Committee bij.

## Bijlage 2 Afkortingen

AA	AOW/Anw
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
ABP	Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds
Anw	Algemene nabestaandenwet
AO/IB	Administratieve Organisatie/Interne Beheersing
AOW	Algemene Ouderdomswet
APG	Algemene Pensioen Groep
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BBL	Bijstand Buitenland
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCO	Chief Change Officer
CIO	Chief Information Officer
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
COSO	Committee of Sponsoring Organizations the Treadway Commission
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CSE	Chronische encephalopathie (schildersziekte)
CZ	Centraal Ziekenfonds
DigiD	Digitale identiteit
DPGB	Dienstverlening persoonsgebonden budget
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EMU	Economische en Monetaire Unie
EU	Europese Unie
FTE	Fulltime-equivalent
HR	Human Resources
IAS	Instituut Asbestslachtoffers
ICM	Inkoop en contractmanagement
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IT	Informatietechnologie
KAR	Klantenadviesraad
M&O	Misbruik en oneigenlijk gebruik
OBR	Overbruggingsregeling AOW
PGB	Persoonsgebonden budget
QDB	Query Database
REM	Remigratiewet
Rva	Raad van advies
SN	Schuldig Nalatig
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014

TTKO	Tijdelijke tegemoetkomingsregeling Kinderopvang
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesothelioom en asbestose
TPW	Toepasselijke Wetgeving
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging voor Nederlandse Gemeenten
V&O	Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen
VVO	Verhuurbaar vloeroppervlak
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
WagwEU	Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie
WKB	Wet op het kindgebonden budget
Wko	Wet kinderopvangtoeslag
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector
Woo	Wet open overheid
WW	Werkloosheidswet
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan
ZIN	ZBO Inkoop Netwerk
Zvw	Zorgverzekeringswet

## Bijlage 3 Adressen

<b>Website:</b>	<b>svb.nl</b>	
<b>Locatie Amstelveen</b> Van Heuven Goedhartlaan 1 1181 KJ Amstelveen 020 – 656 56 56	<b>Locatie Groningen</b> Cascadeplein 5 9726 AD Groningen 050 – 316 90 00	<b>Locatie Rotterdam</b> Posthumalaan 100 3072 AG Rotterdam 010 – 417 40 00
<b>Locatie Breda</b> Rat Verleghstraat 2 4815 NZ Breda 076 – 548 50 00	<b>Locatie Leiden</b> Stationsplein 1 2312 AJ Leiden 071 – 512 90 00	<b>Locatie Utrecht</b> Graadt van Roggenweg 400 3531 AH Utrecht 030 – 264 90 00
<b>Bureau voor Belgische Zaken</b> Rat Verleghstraat 2 4815 NZ Breda 076 – 548 58 40	<b>Locatie Nijmegen</b> Takenhofplein 4 6538 SZ Nijmegen 024 – 343 10 00	<b>Locatie Zaanstad</b> Stationsstraat 112 1506 DK Zaandam 075 – 655 10 00
<b>Locatie Deventer</b> Snipperlingsdijk 2 7417 BJ Deventer 0570 – 50 60 00	<b>Locatie Roermond</b> Laurentiusplein 8 6043 CS Roermond 0475 – 36 80 00	<b>Locatie Dienstverlening PGB</b> Papendorpseweg 93 3528 BJ Utrecht 030 – 264 82 00
<b>Bureau voor Duitse Zaken</b> Takenhofplein 4 6538 SZ Nijmegen 024 – 343 18 11		
<b>Attachés:</b>		
<b>Turkije</b> Nederlandse Ambassade Bureau voor Sociale Zaken Hilal Mahallesi Turan Güneş Blv Hollanda cd 5 06550 Ankara	<b>Marokko</b> Nederlandse Ambassade Bureau voor Sociale Zaken 11, Rue Azrou Hassan, Rabat	