



SUWI-Jaarverslag 2023

BV/FnCU 24.0046

Voorwoord


De Sociale Verzekeringsbank heeft als publieke dienstverlener ook het afgelopen jaar weer bijgedragen aan de bestaanszekerheid van miljoenen burgers door ervoor te zorgen dat zij de sociale verzekeringen en financiële tegemoetkomingen hebben ontvangen waar ze recht op hebben. Of het nu gaat om gepensioneerden, nabestaanden, ouders van opgroeiende kinderen, slachtoffers van beroepsziekten, oorlogsgetroffenen en verzetsdeelnemers, repatrianten of mensen die door middel van het persoonsgebonden budget zelf regie willen voeren op hun zorg- en/of ondersteuningsbehoefte.

Burgers moeten kunnen rekenen op een betrouwbare overheid die voor hen klaarstaat. In de huidige tijdgeest van toenemende onzekerheid over de koopkracht, waarbij veel mensen dreigen te moeten leven rondom de armoedegrens is het extra belangrijk dat burgers krijgen waar ze recht op hebben. Ondanks de uitdagende omstandigheden heeft de SVB in 2023 de kwaliteit van haar dienstverlening kunnen blijven borgen. Burgers hebben de dienstverlening van de SVB met minimaal een 8 beoordeeld. Dit is vooral te danken aan onze medewerkers, want dankzij hun vakmanschap zijn we in staat om burgers centraal te stellen in ons werk en daarmee bij te dragen aan bestaanszekerheid. En daar zijn we als SVB trots op.

De SVB heeft het afgelopen jaar extra geïnvesteerd in persoonlijke, toegankelijke en proactieve dienstverlening, onder andere door aan te sluiten op de gemeenteloketten en niet-gebruik tegen te gaan in een pilot waarin nieuwe technologie gebruikt is. Ook is geïnvesteerd in onze communicatiekanalen. Om burgers via meerdere kanalen op een goede en eenduidige manier te helpen is in 2023 het zelfbedienings- en informatieportaal binnen MijnSVB vereenvoudigd. Vanuit de SVB-waarden betrouwbaar, mensgericht en voortvarend zijn in 2023 op alle SVB-locaties zogeheten lokale garages ingericht, waarmee werken volgens de Bedoeling nog dichterbij het dagelijks werk is gebracht. Dit betekent dat niet alleen naar de letter van de wet wordt gekeken, maar meer met de persoonlijke situatie rekening wordt gehouden. Een strikte toepassing van de wet kan immers te knellend werken voor burgers en in strijd zijn met de bedoeling van de wet.

Om de dienstverlening op blijvend niveau te houden, is het afgelopen jaar verder gewerkt aan een multichannelbenadering, waarbij burgers kunnen kiezen voor het communicatiekanaal van hun voorkeur. Zo is in 2023 een nieuw telefonieplatform in gebruik genomen, waardoor meer mogelijkheden gecreëerd worden om de communicatie met burgers via verschillende kanalen te verbeteren. Ook is gewerkt aan continuïteit van onze systemen. Onder andere door de modernisering van de kernapplicatie van de SVB, het AA-systeem. Maar er blijven ook uitdagingen. De tijdigheid van de SVB is nog niet voor iedere regeling op orde en blijft aandacht vragen. In 2023 is hieraan gewerkt met een verbeteraanpak, maar dit heeft nog niet de gewenste resultaten opgeleverd. Volgend jaar blijft de SVB zich gericht inspannen om tijdigheid te verbeteren.

Voor de continuïteit van goede dienstverlening is het van belang om ervoor te zorgen dat naast verbetering van interne processen, wet- en regelgeving aanzienlijk minder complex wordt. Eenvoud als leidend principe is belangrijk om het zorg- en socialezekerheidsstelsel toekomstbestendig te houden voor onze burgers. De tijdigheid van met name de internationale uitvoering van onze taken blijft anders onnodig onder druk staan. De internationale regelingen zijn vaak complex, vragen verhoudingsgewijs veel uitvoeringscapaciteit en gelden voor een kleine groep mensen. Dat kan verdringingseffecten tot gevolg hebben. Het werk in de internationale context vraagt om verregaande vereenvoudiging. Daarom heeft de SVB een werkagenda Internationaal opgesteld, die ook van uw ministerie om inspanningen vraagt teneinde deze te kunnen realiseren. Ook op andere terreinen blijft de SVB investeren in het wegnemen van knelpunten voor burgers in de uitvoering en het vereenvoudigen of soms zelfs schrappen van regels. Zo is de afschaffing van de regeling schuldig nalatig per 1 januari 2024 gerealiseerd. Daarmee kunnen nadelige gevolgen voor burgers worden voorkomen, evenals uitvoeringsrisico's.



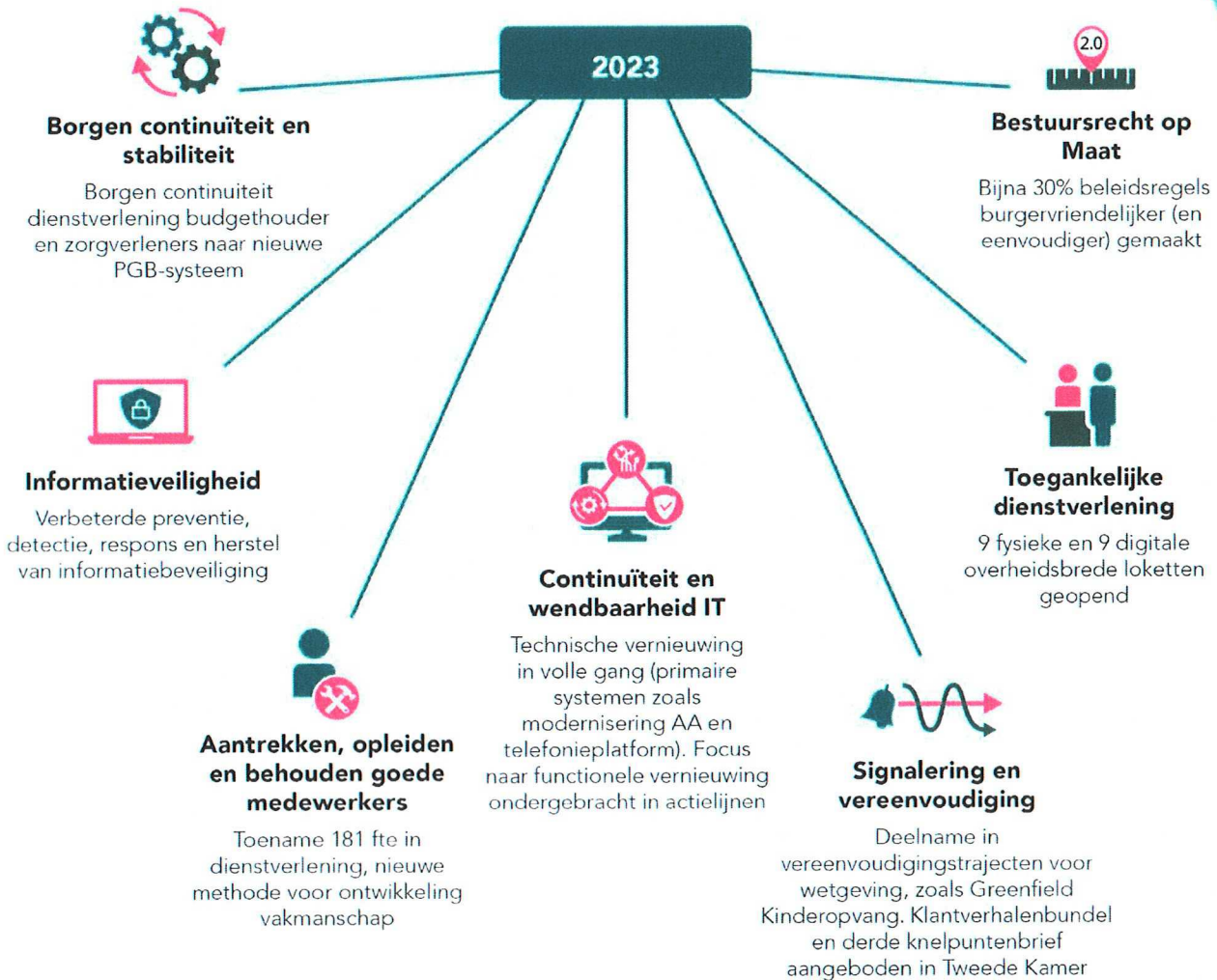
Ook ten aanzien van het persoonsgebonden budget heeft de SVB het afgelopen jaar resultaten bereikt in het vernieuwen vanuit continuïteit met het oog op een betere dienstverlening. Er wordt onder meer gekozen voor een beheerste en beheersbare strategie om gemeenten aan te kunnen sluiten op het PGB2.0-systeem. Dit neemt uiteindelijk voor budgethouders ingewikkelde regels voor administratie weg en zorgt voor het beter beheer van de pgb-budgetten. De SVB investeert ook in vereenvoudiging van haar eigen beleidsregels. In het kader van Bestuursrecht op maat is inmiddels circa 30% van deze beleidsregels vereenvoudigd of burgervriendelijker gemaakt.

We zijn trots op de stappen die zijn gezet om de dienstverlening voor burgers toegankelijker, begrijpelijker en eenvoudiger te maken. Steeds nadrukkelijker sturen en verantwoorden we op dergelijke publieke waarden, een beweging die samen met het ministerie van SZW is ingezet en waar in 2024 verder invulling aan wordt gegeven. Want zo dragen we effectief bij aan het belangrijkste doel van de SVB: het bevorderen van de bestaanszekerheid van burgers.

De raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank,

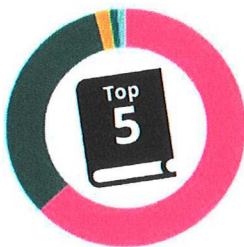
Simon Sibma
Diana Starmans
Hellen van Dongen

SVB IN BEELD



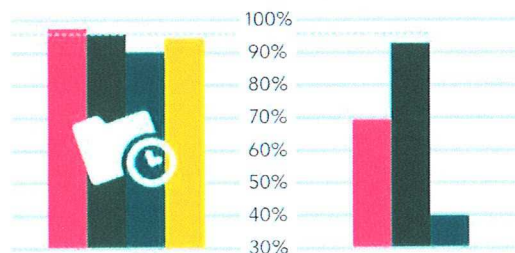
Top 5 regelingen in 2023

Aandeel burgers in verschillende regelingen



AOW	64%
AKW (kinderbijslag)	33%
PGB	1%
AIO	1%
Overige	1%

Tijdigheid sociale verzekeringen



Nationaal

2023 2022

AOW	97,2%	97,8%
ANW	96,4%	95,0%
AKW	88,2%	92,6%
AIO	92,6%	95,4%
Norm	96%	

International

2023 2022

AOW	70,3%	76,8%
ANW	83,0%	80,4%
AKW	35,6%	35,1%
Norm	96%	

(norm n.v.t.)

Totaal uitkeringen 2023



De SVB heeft hierin **54,4 miljard** ¹⁾ uitgekeerd

¹⁾ exclusief PGB 2.0

Kerncijfers

In dit hoofdstuk presenteert de SVB de kerncijfers en prestaties. Dit geeft de financiële stand van zaken weer en een eerste kernachtig beeld van de prestaties van het SVB. In navolgende hoofdstukken 1 tot en met 5 wordt dit beeld verbreed.

Tabel 0.1 Kerncijfers 2023

		2023	2022	
Uitkeringslasten (Ukl) (x € 1 miljoen)	AOW*	48.533,7	44.581,0	
	Anw*	350,6	327,2	
	AKW	4.365,0	3.929,0	
	AIO	410,4	360,6	
	Kindgebonden budget	13,4	13,5	
	WKO	1,3	1,6	
	TAS	6,9	6,9	
	Overbruggingsregeling AOW	1,2	1,1	
	Remigratiewet	37,6	39,1	
	Bijstand Buitenland	0,9	0,9	
	CSE	0,1	0,3	
	TSB	0,9	-	
	Uitvoeringskosten (Uvk) (x € 1 miljoen)	AOW	187,9	140,8
Anw		12,8	9,7	
AKW		106,4	117,2	
AIO		37,4	34,9	
Kindgebonden budget		9,3	9,9	
WKO		-	-	
TAS/CSE		2,3	1,8	
Overbruggingsregeling AOW		0,0	0,0	
Remigratiewet		2,6	2,1	
Bijstand Buitenland		0,6	0,5	
TSB		2,0	2,7	
Aantal klanten/huishoudens		AOW	3.592.377	3.581.261
		Anw	22.017	22.533
	AKW	1.874.662	1.869.831	
	AIO	53.876	52.813	
	Kindgebonden budget	8.741	8.032	
	WKO	214	233	
	TAS/CSE	660	450	
	Overbruggingsregeling AOW	86	101	
	Remigratiewet	6.071	6.486	
	Bijstand Buitenland	88	100	
	TSB	254	-	
	Kosten per klant (x € 1)**	AOW	52	39
		Anw	582	431
AKW		57	63	
AIO		694	660	
Kindgebonden budget		1.069	1.228	
WKO		-	-	
TAS/CSE		3.472	3.975	
Overbruggingsregeling AOW		455	282	
Remigratiewet		430	316	
Bijstand Buitenland		6.784	4.634	
TSB***		-	-	


* Bijdrage vergoeding ZvW meegeteld bij de uitkeringslasten.

** In paragraaf 7.3 volgt een nadere toelichting.

*** In verband met de opstartkosten van de regeling TSB kunnen de kosten per klant nog niet worden weergegeven.

Inhoudsopgave

1	De Burger centraal in onze dienstverlening	6
1.1	Betrouwbaar, mensgericht en voortvarend	7
1.2	Eenvoudig toegankelijke dienstverlening	7
1.3	Inspanningen met het oog op tijdigheid	9
1.4	Waardering dienstverlening	10
1.5	De Bedoeling 2.0	11
1.6	Bestuursrecht op Maat	12
1.7	Preventie en handhaving	12
2	Versnelling door vereenvoudiging en samenwerking	16
3	Aanpassing dienstenaanbod en implementatie nieuwe wet- en regelgeving	19
3.1	Wijzigingen of aflopen van bestaande regelgeving	19
3.2	Implementatie nieuwe wet- en regelgeving	20
4	De basis verder op orde	23
4.1	Continuïteit, wendbaarheid en veiligheid van onze Informatievoorziening	23
4.2	Borgen en verbeteren veiligheid gegevens	24
4.3	Transparantie door een goede informatie-huishouding	26
4.4	Waarborgen continuïteit dienstverlening PGB	26
5	Oog voor mens en omgeving	29
5.1	De SVB als aantrekkelijke werkgever	29
5.2	Toekomstgericht ontwikkelen door versterking vakmanschap	31
5.3	Integriteit	31
5.4	Op weg naar een klimaatneutrale organisatie	32
6	Governance	34
6.1	Organogram SVB	34
6.2	Advies- en reflectieorganen SVB	34
6.3	Toezicht en externe signalering	35
6.4	Risicomanagement	36
7	Bedrijfsvoering, financiën en rechtmatigheid	40
7.1	Het financieel resultaat	40
7.2	Doelmatigheid	41
7.3	Efficiency	41
7.4	Instrumenten van interne beheersing	41
7.5	Uitvoeringskosten naar verschillende domeinen	44
7.6	Realisatie en investeringen per kostencategorie	45
7.7	Huisvesting	48
7.8	Aanbestedingen	49
7.9	Rechtmatigheid (inclusief M&O-beleid)	49
8	Jaarrekening	53
8.1	Balans per 31 december 2023	53
8.2	Staat van baten en lasten over 2023	54
8.3	Kasstroomoverzicht	55
8.4	Algemene toelichting	56
8.5	Waarderingsgrondslagen	56
8.6	Toelichting op de balans per 31 december 2023	65
8.7	Toelichting op de staat van baten en lasten over 2023	76
8.8	Bestemming saldo van baten en lasten	88
8.9	Toelichting kasstroomoverzicht	88
8.10	Accountants honoraria	89
8.11	Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT	89
8.12	Gebeurtenissen na balansdatum	94
8.13	Ondertekening van de jaarrekening	95
9	Overige gegevens	97
9.1	Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	97
9.2	Statutaire zeggenschap raad van bestuur	103
	Bijlage 1: Actielijnen POK en WaU	105
	Bijlage 2: Overzicht KPI's	107
	Bijlage 3: U-toetsen	110
	Bijlage 4: Personalialia	111
	Bijlage 5: Afkortingen	113
	Bijlage 6: Adressen	115

A photograph of a woman with voluminous, curly dark hair looking upwards with a gentle expression. A young boy with short dark hair, wearing a blue and white striped polo shirt, is hugging her from behind. The woman is wearing an orange button-down shirt over a black top and blue jeans. The background is a bright, slightly blurred indoor setting.

**De Burger centraal in
onze dienstverlening**

1 De Burger centraal in onze dienstverlening

1.1 Betrouwbaar, mensgericht en voortvarend

Wanneer burgers gebruik maken van de dienstverlening van de SVB moeten zij kunnen rekenen op de kernwaarden betrouwbaar, mensgericht en voortvarend. De SVB is onderdeel van één overheid, die toegankelijke dienstverlening wil bieden en rekening wil houden met de persoonlijke situatie en wensen van iedere burger. Maar de omgeving, de politiek en de persoonlijke situatie van burgers blijven veranderen. Dat vraagt om een wendbare organisatie die de basis op orde heeft. De SVB investeert daarin, onder andere door haar systemen te moderniseren en te vernieuwen. Zo moet ook in de toekomst de dienstverlening voor iedere burger toegankelijk zijn en kan de SVB de dienstverlening vanuit haar kernwaarden blijven bieden. De SVB zet zich daarnaast in voor een vereenvoudiging van wet- en regelgeving. Door toenemende complexiteit ontstaan ingewikkelde procedures en de noodzaak om vaak maatwerk toe te passen. Dat vraagt veel van de uitvoeringscapaciteit en wendbaarheid van de SVB als organisatie. Maar het zorgt er ook voor dat burgers niet altijd meer weten waar zij recht op hebben of waar zij terecht kunnen met vragen. De SVB werkt samen met andere overheidsinstanties aan vereenvoudiging, zodat wet- en regelgeving in de toekomst uitvoerbaar blijft en begrijpelijk is voor burgers. Burgers staan centraal, dat moet ook terug te zien zijn in de manier van sturen en verantwoorden. In 2023 heeft de SVB samen met het ministerie van SZW en UWV gewerkt aan een invulling voor sturen en verantwoorden op publieke waarden. Er is een sturingskader ontwikkeld dat vanaf 2024 wordt gebruikt in de P&C-cyclus. Samen met het UWV en het ministerie van SZW wordt zo een beweging gemaakt naar sturen en verantwoorden op een manier die meer invulling geeft aan de bedoeling van de wet SUWI en die van waarde is voor burgers en maatschappij.

Om bovengenoemde beweging te kunnen realiseren, ontvangt de SVB sinds 2021 budgetten naar aanleiding van de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslagaffaire (POK) en het programma Werk aan Uitvoering (WaU). Bij ieder hoofdstuk wordt benoemd hoe de activiteiten passen binnen de actielijnen van POK en WaU. Het jaarverslag maakt zo de samenhang tussen het brede kabinetsbeleid en de SVB-activiteiten expliciet. In bijlage 1 worden de actielijnen nader toegelicht.

1.2 Eenvoudig toegankelijke dienstverlening

Actielijn 1 POK
Actielijn 2 WaU

Eén overheidsloket

Het is voor burgers eenvoudiger en toegankelijker als de overheid haar dienstverlening zoveel mogelijk vanuit één loket aanbiedt. De SVB participeert daarom in gezamenlijke loketten, waar burgers op één plek in één keer met hun vragen terecht kunnen. Mogelijke problemen kunnen dan in samenhang worden opgelost. De loketten zijn een aanvulling op de reguliere dienstverlening van de SVB. In 2023 zijn negen fysieke en negen virtuele loketten geopend. Het doel om dit jaar 15 fysieke en/of virtuele loketten te openen is daarmee gerealiseerd. De SVB draagt hiermee bij aan het programma 'Eénloketfunctie' van WaU. Hierin werkt de SVB met verschillende publieke dienstverleners aan de vormgeving van de overheidsbrede loketfunctie. De SVB werkt daarnaast samen met verschillende gemeenten om de burgers beter te bereiken. De SVB heeft bij verschillende gemeenten informatiebijeenkomsten gehouden over de AOW en AIO, om burgers voor te lichten en te helpen om daarmee het niet-gebruik van deze regelingen te voorkomen. Ook zijn er informatieavonden en inloopsprekuren georganiseerd voor Oekraïense ontheemden om het niet-gebruik van de kinderbijslag terug te dringen.

Innovatie voor toegankelijke, persoonlijke dienstverlening

De SVB investeert in innovatie om de dienstverlening verder te verbeteren. Zo is er extra personeel aangetrokken om structureel te onderzoeken hoe klanten de dienstverlening doorlopen en beleven. Daarnaast investeert de SVB in de communicatiekanalen met burgers en in hulpmiddelen voor klanten.

Omnichannelstrategie

De SVB wil met burgers communiceren op een manier die voor hen passend is. Om dat te bereiken integreert de SVB de informatie van verschillende communicatiekanalen (telefonie, post, website, whatsapp, balie), zodat burgers via elk kanaal dezelfde informatie krijgen. Het maakt niet uit via welk kanaal iemand contact heeft met de SVB. De dienstverlening moet juist en eenduidig zijn en aan de informatiebehoefte van de burger voldoen. Voor de integratie volgt de SVB haar omnichannelstrategie, die in meerdere jaren wordt geïmplementeerd. In 2023 is daarvoor het nieuwe multichannelplatform @Storm succesvol geïmplementeerd op alle SVB-locaties. Op dit platform worden de communicatiekanalen de komende jaren bij elkaar gebracht. In 2023 is gestart met het gebruik van het platform voor telefonie.

Vernieuwing MijnSVB

De SVB investeert in de toegankelijkheid van haar communicatiekanalen. Burgers kunnen steeds meer online regelen. Daarom investeert de SVB in de digitale toegankelijkheid van haar portalen. Een belangrijke verandering in het portaal is de integratie van onze website binnen de Mijn SVB-omgeving. Hierdoor kunnen burgers eenvoudig informatie raadplegen via het menu of in de zoekbalkfunctie op onze website terwijl ze ingelogd zijn op Mijn SVB. Dit maakt het navigeren binnen Mijn SVB eenvoudiger doordat alle benodigde informatie op één geïntegreerde plaats vindbaar is. Daarnaast is het portaal ook geoptimaliseerd voor gebruik op een smartphone of tablet en is er een mogelijkheid toegevoegd waarmee burgers feedback kunnen geven.

Vivo-applicatie

In 2023 heeft de SVB de applicatie Vivo doorontwikkeld, die vanaf 2024 de mogelijkheid biedt om bewijs van leven digitaal in te dienen. Mensen die in het buitenland wonen moeten periodiek bewijs van leven aantonen om aanspraak te maken op een uitkering. Daar komt nu een digitale manier bij om het gebruiksgemak te vergroten. In dat geval hoeft geen bezoek meer te worden gebracht aan een bevoegde autoriteit in hun woonland om hun levensbewijs te valideren. In de nieuwe situatie is alleen nog een brief met QR-code van de SVB nodig, een paspoort met NFC-chip en een mobiele telefoon. Als er geen bijzonderheden zijn kunnen de ingediende levensbewijzen geautomatiseerd afgehandeld worden en kan er sneller zekerheid aan burgers worden gegeven.

NotifyNL

In 2023 is een eerste versie van NotifyNL ontwikkeld: een generiek notificatieplatform dat sms en email bedient. Hiermee kunnen burgers op de hoogte worden gesteld van bijvoorbeeld uitbetaling van hun uitkering en statuswijzigingen in een aanvraag. De SVB onderzoekt nu of en hoe NotifyNL in de dienstverlening van de SVB kan worden ingezet.

Gerichte bevordering gebruik AIO

De minister is per brief geïnformeerd over de resultaten van de pilot 'gerichte bevordering gebruik AIO'. Voor deze pilot is gebruik gemaakt van een techniek die gegevensdeling met het UWV op een privacyvriendelijke manier mogelijk maakt en de SVB in staat stelt om potentieel gerechtigden te benaderen. Uit de pilot blijkt dat de techniek bruikbaar is om via gegevensuitwisseling potentieel niet-gebruik op te sporen. Om de aard en omvang van het niet-gebruik goed te kunnen bepalen zijn aanvullende inkomens- en vermogensgegevens nodig. De SVB pleit daarom voor een wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling en wil verkennen of de gegevens van het UWV verrijkt kunnen worden met de gegevens van de Belastingdienst. Door het niet-gebruik actief tegen te gaan wil de SVB bijdragen aan het voorkomen of terugdringen van armoede, één van de Sustainable Development Goals (SDG's) van de VN waar de SVB zich aan gecommitteerd heeft.

Werkagenda internationaal

Er is steeds meer vraag naar internationale dienstverlening als gevolg van demografische ontwikkelingen, zoals door toenemende arbeidsmigratie of doordat er steeds meer mensen in het buitenland wonen of tijdelijk hebben gewoond. Dergelijke taken vragen van de SVB naar verhouding veel inzet en de internationale context kenmerkt zich door veel complexiteit in wet- en regelgeving. De SVB heeft een

'Werkagenda internationaal' opgesteld, waarin maatregelen zijn opgenomen om de internationale dienstverlening op de korte en lange termijn (2035) uitvoerbaar te houden door deze te vereenvoudigen. De maatregelen van de werkagenda dragen ook bij aan het verbeteren van de tijdigheid van de dienstverlening. Daarnaast onderzoekt de SVB de mogelijkheden voor vereenvoudigen van nationale wetgeving om de internationale uitvoeringslast te reduceren.

Herbeoordelingsactie AOW

De SVB heeft in 2023 een herbeoordelingsactie AOW uitgevoerd, waarbij eventuele onregelmatigheden in de AOW-uitkeringen worden herzien en gecorrigeerd. Dat kan gaan om zowel mensen die teveel als te weinig AOW hebben ontvangen. Bij aanvang van het project is gekozen om (indien mogelijk) alle burgers proactief telefonisch te informeren, voordat ze een beschikking ontvangen. In deze situaties volgt een nabetaling over de voorgaande (maximaal 5) jaren. Om te voorkomen dat nabetalingen leiden tot terugvordering van toeslagen en naheffing van de inkomstenbelasting, zijn afspraken gemaakt met de Belastingdienst over het toepassen van eindheffing. Eind 2023 is ruim 40% van alle dossiers onderzocht.

1.3 Inspanningen met het oog op tijdigheid

Actielijn 2 POK

Stand van zaken tijdigheid

De SVB werkt continu aan het verbeteren van haar tijdigheid. Dit doet zij door het op peil houden van de capaciteit en te investeren in het boeien en binden van medewerkers, bijvoorbeeld door het versterken van vakmanschap en het stimuleren van talentontwikkeling. Ook wordt gewerkt aan het efficiënter gebruikmaken van beschikbare data en het kritisch bezien en vernieuwen van de eigen beleidsregels.

De tijdigheidsnormen worden nog niet in iedere regeling of wet gehaald. Met name in de internationale dienstverlening zijn er veel uitdagingen, die een beroep doen op een groot deel van de capaciteit van de SVB. Tegelijkertijd is er nog sprake van een hoge werkvoorraad. Omdat daar een direct klantbelang achter zit, is er afgelopen jaar prioriteit gegeven aan het toewerken naar een gezonde werkvoorraad.

Tabel 1.1 Prestaties tijdigheid SV-regelingen, na validatie*

Prestatie-indicatoren		2023 Realisatie	2022 Realisatie	Streefwaarde
Tijdigheid betalingen	Totaal	100,0%	100,0%	99,0%
Tijdigheid beschikkingen nationaal	AOW	97,2%	97,8%	96,0%
	Anw	96,4%	95,0%	96,0%
	AKW	88,2%	92,6%	96,0%
	AIO	92,6%	95,4%	96,0%
	TAS	100%	100,0%	96,0%
	REM	82,4%	92,0%	96,0%
	OBR	94,9%	97,3%	96,0%
Tijdigheid beschikkingen internationaal	AOW	70,3%	76,8%	96,0%
	Anw	83,0%	80,4%	96,0%
	AKW	35,6%	35,1%	

* De vanuit het systeem verkregen tijdigheidscijfers nemen de handmatige registratie van inkomend werk, opschorting en verlenging niet mee. Deze cijfers worden gevalideerd via een steekproef waarin eventuele afwijkingen in de handmatige registratie worden gemeten, met als doel een betrouwbaar beeld te krijgen van de werkelijk gerealiseerde tijdigheid. De SVB verantwoordt zich over de tijdigheidscijfers na deze validatie.

Verbeteringen tijdigheid

Afgelopen jaar is met de verbeteraanpak AOW ingezet op het verbeteren van de tijdigheid. Met deze aanpak is een andere manier van prioriteren en sturen geïntroduceerd, om meer grip te krijgen op de werkvoorraad. Deze aanpak is halverwege 2023 gestart. Dit had direct een negatieve impact op de tijdigheidsscores, maar geeft dusdanig vertrouwen dat er in 2024 een vergelijkbare aanpak voor de Akw wordt opgezet. De tijdigheid van beschikkingen bij de nationale uitvoering van regelingen laat een stabiel beeld zien. Dat komt mede doordat de SVB het afgelopen jaar fors heeft geïnvesteerd in de dienstverleningscapaciteit, door nieuwe mensen aan te trekken en te investeren in opleiding en

ontwikkeling. Ruim een kwart van de medewerkers in de dienstverlening is 2 jaar of korter in dienst. Ervaren medewerkers besteden een aanzienlijk deel van hun tijd aan het opleiden en inwerken van nieuwe medewerkers. Deze begeleiding door ervaren medewerkers is essentieel, maar gaat ten koste van hun capaciteit in de uitvoering. Daarom zet de SVB ook in op het behouden van personeel, investering in vakmanschap en het 'vakvolwassen' laten worden van nieuwe medewerkers in de dienstverlening.

1.4 Waardering dienstverlening

Actielijn 1 POK

Klantcommunicatie

Om de klantcommunicatie te verbeteren wordt er onderzoek gedaan in het SVB- burgerpanel (AOW en Akw), het Customer Experience onderzoekslab en de PGB Community (Persoonsgebonden budget). Zo is er een brief over duurzaam gescheiden leven getest onder de AOW'ers in het SVB Panel. In het Customer Experience Lab worden ook brieven en formulieren getoetst op begrijpelijkheid en leesbaarheid en wordt ook het gebruiksgemak van de SVB-website getest. In de PGB Community werd de website 'mijnpgb.nl' onderzocht. De SVB geeft in samenwerking met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) opvolging aan de verbeterpunten die uit het onderzoek kwamen, zoals het toevoegen van duidelijke overzichten van veel voorkomende regels en procedures en wordt de informatie van svb.nl toegevoegd aan mijnpgb.nl.

De SVB voert daarnaast tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit. De tevredenheid over de telefonische dienstverlening wordt continu gemeten. In 2023 werd de telefonische dienstverlening onverminderd hoog gewaardeerd. Burgers waardeerden deze met een 8,4. De dienstverlening via WhatsApp kreeg een 8,5. Budgethouders PGB gaven een 8,1 (voor zowel PGB1.0 als PGB2.0). Daarmee voldoet de SVB aan de norm van gemiddeld een 8 voor klanttevredenheid.

Klachten SV-regelingen

Onderzoek naar klachten geeft inzicht in waar de dienstverlening van de SVB nog niet voldoet en is daarmee waardevolle feedback. Bij de behandeling van klachten nemen medewerkers persoonlijk contact op met de burger om een goed beeld van de klacht te krijgen. Dit persoonlijke contact leidt in 75% van alle klachten tot een directe, informele oplossing, waardoor het niet nodig is de formele klachtenprocedure op te starten.

In 2023 registreerde de SVB met betrekking tot de SV-regelingen 2.572 klachten en heeft er daarvan 2.562 in 2023 afgehandeld. 1.928 daarvan zijn door middel van persoonlijk contact opgelost (informele klachtbehandeling). Het aantal formele klachten was 633. De meeste klachten gaan met name over de onderwerpen die met tijdigheid te maken hebben zoals de behandelingsduur of reactietijd. In onderstaande tabel zijn de formeel behandelde klachten naar oorzaak uitgesplitst.

Tabel 1.2 Aantal formele klachten verdeeld naar aard van de klacht

Oorzaak	2023	2022
Klacht inzake bejegening	37	40
Klacht inzake bereikbaarheid	8	11
Klacht inzake voorlichting	28	32
Totaal klachten communicatie	73	83
Klacht inzake behandelingsduur	166	107
Klacht inzake betalingsduur	27	40
Klacht inzake uitblijven reactie	104	80
Totaal klachten tijdigheid	297	227
Klacht inzake behandelingswijze	84	97
Klacht inzake overig	119	125
Klacht inzake wetstoepassing	60	69
Totaal klachten werkwijze	263	291
Totaal aantal klachten	633	601

Bezwaren SV-regelingen

Het aantal bezwaren over de SV-regelingen lag in 2023 lager dan in 2022 (9.151). Er loopt een analyse naar de achtergrond van bezwaren waarbij onder andere de redenen van de afname wordt onderzocht. Ongeveer 26% van de bezwaren is gegrond verklaard. Daarmee blijft het aandeel stabiel.

Tabel 1.3 Aantal bezwaren

	2023	2022
Totaal bezwaren	8.530	9.151
Waarvan gegrond verklaard	2.233	2.465

Tevredenheid afhandeling klachten en bezwaar

De SVB laat de afhandeling van klachten en bezwaar onderzoeken via een klanttevredenheidsonderzoek over klachten in het SV-domein. De wijze waarop de SVB met bezwaren is omgegaan wordt beoordeeld met een 6,4 in de periode juni 2022 tot en met augustus 2023 met een 6,4. Deze score is vergelijkbaar met de tevredenheid over de voorgaande meetperiode (6,5). 64% beoordeelt de omgang met hun klacht door de SVB met een voldoende of goed. Circa een derde is daarover ontevreden. Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,0. Burgers beoordelen de klachtbehandeling minder positief dan in 2022, toen de beoordeling een 6,7 was. Klanten zien verbetermogelijkheden in de snelheid van de klachtbehandeling en de bejegening door medewerkers. In 2024 zal worden bezien of het tevredenheidsonderzoek aanleiding geeft tot verbeteracties.

1.5 De Bedoeling 2.0

Actielijn 2 POK
Actielijn 3 POK

De SVB wil dat alle burgers de dienstverlening ontvangen die bij hen past en dat burgers krijgen waar zij recht op hebben, ook als hiervoor meerdere partijen nodig zijn. Daarvoor kijken medewerkers niet alleen naar de letter van de wet, maar ook naar de bedoeling van de wet. Het meerjarig programma 'De Bedoeling 2.0' werkt langs twee hoofdlijnen: integreren van maatwerk in het reguliere werk en bijdragen aan de overheidsbrede, organisatie-overstijgende maatwerkopgaven. In 2023 lag de focus van het programma op het realiseren van maatwerk in de dagelijkse praktijk. Op diverse SVB-locaties zijn lokale garages gestart. Hier wordt multidisciplinaire, complexe casuïstiek besproken, waarbij maatwerk wenselijk is. Medewerkers kunnen hier laagdrempelig en dicht bij de eigen werkplek terecht met vragen en complexe casuïstiek. Deze cases worden geregistreerd om beleidsknelpunten doorlopend te kunnen analyseren en patronen te identificeren.

Klantverhalen over impact van maatwerk

In het voorjaar is een klantverhalenbundel gepresenteerd: 'Een stap extra voor bestaanszekerheid – proactieve dienstverlening op maat'. Deze bundel laat de maatschappelijke effecten van maatwerk zien. In april is de bundel aan minister Carola Schouten voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen (APP) en aan Tweede Kamerleden uitgereikt. In de bundel is ook de SVB-visie op en werkwijze bij maatwerk opgenomen. Deze visie vormt het vertrekpunt voor interne en externe samenwerking met ketenpartners voor maatwerk.

Samenwerken voor maatwerk

De SVB zoekt samenwerking op om maatwerk te kunnen bieden. In én buiten de keten is op verschillende manieren bijgedragen aan de versterking van werken vanuit de bedoeling en de inzet van maatwerk. Voorbeelden hiervan zijn de deelname aan een webinar van het Verbond voor Verzekeraars en een bijdrage aan het congres en onderzoeklijnen van het Leiden Leadership Center.

In juni organiseerde de SVB een PGB-ketenmaatwerkplaats. Hierbij werd het hele proces van een pgb-aanvraag in kaart gebracht, om zo samen met de ketenpartners te ontdekken waar de knelpunten liggen en oplossingsrichtingen te verkennen. Bij de sessie waren collega's van zorgkantoren, de Belastingdienst,

de ministeries van SZW en VWS aanwezig. Met de PGB-ketenmaatwerkplaatsen wordt de samenwerking in de PGB-keten en de (overstijgende) aanpak van maatwerkcasuïstiek versterkt.

Onderzoek naar maatwerk

De SVB voert voortdurend onderzoek uit naar hoe dienstverlening kan worden verbeterd en op wat voor manier maatwerk kan en moet worden ingezet. In samenwerking met het programma WaU is in november de scan 'Inzicht in Maatwerk' uitgevoerd met een brede vertegenwoordiging van de organisatie. Hieruit komt naar voren dat er meer ruimte en waardering gevoeld wordt om maatwerk te kunnen toepassen, maar dat daarvoor meer tijd voor nodig is. In juni is gestart met een maatwerkregistratietool voor de regelingen in het sociale zekerheidsdomein. Deze tool geeft inzicht in maatwerkcasuïstiek en brengt oplossingen en patronen in beeld, zodat er binnen de gehele organisatie geleerd kan worden van de casuïstiek.

Bij PGB zijn er zijn twee kwantitatieve maatwerkonderzoeken afgerond. Deze onderzoeken bieden inzicht in de aard en omvang van maatwerk bij PGB1.0 en PGB2.0. De uitkomsten worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Actielijn 2 POK
Actielijn 3 POK
Actielijn 5 POK

1.6 Bestuursrecht op Maat

De SVB wil een overheidsinstantie zijn die inspeelt op de persoonlijke situatie van burgers. Dat doet de SVB door haar dienstverlening te verbeteren, maar ook door juridische knelpunten op te lossen en regels zo begrijpelijk mogelijk te maken. Met het programma Bestuursrecht op Maat wordt daar invulling aan gegeven. Een belangrijk onderdeel van Bestuursrecht op Maat is het burgervriendelijker maken van de beleidsregels van de SVB. Eind 2023 is bijna 30% (eind 2022 was dit 24%) van de regels geëvalueerd en daar waar nodig gemoderniseerd of burgervriendelijker gemaakt. De SVB gaat ook in 2024 verder met het aanpassen van de beleidsregels.

De SVB investeert in de vaardigheden van haar medewerkers om de menselijke maat toe te passen. Voorbeelden hiervan zijn de mogelijkheden voor toepassing van mediation of de Juridische Maatwerk Garage-methodiek als vaste werkwijze.

1.7 Preventie en handhaving

Actielijn 1 POK

De SVB doet in het kader van Preventie en Handhaving (P&H) vooral onderzoek via deskresearch en telefonisch contact. In sommige situaties zijn huisbezoeken de aangewezen onderzoeksmethode. De SVB heeft in 2023 onderzoek laten doen naar de klantbeleving in het handhavingproces. De klanttevredenheid over het handhavingproces scoort een 7,4. De SVB onderzoekt op welke manier opvolging kan worden gegeven aan de aanbevelingen uit tevredenheidsonderzoek.

Preventie

Het is belangrijk dat uitkeringsgerechtigden weten welke verplichtingen horen bij het ontvangen van een uitkering. Jaarlijks zorgt SZW voor meting van de kennis van verplichtingen en de gepercipieerde detectiekans bij in Nederland wonende gerechtigden in de sociale zekerheid. De SVB is in 2023 begonnen met een soortgelijke meting bij de AOW-gerechtigden in Duitsland.

De kennis van verplichtingen blijkt daar hoog onder AOW-gerechtigden en een groot deel denkt dat de kans op detectie groot is bij het niet nakomen van verplichtingen. Ook de tevredenheid over de SVB en haar medewerkers is hoog, evenals de tevredenheid over de informatievoorziening van de SVB over verplichtingen. De SVB beziet nu in welke andere landen een meting zal plaatsvinden.

Tevens wordt ingezet op het verbeteren en herontwerpen van brieven op attentiewaarde en effectiviteit. De SVB wijst in een toekenningsbrief op de verplichtingen die horen bij het ontvangen van de AOW. Met deze brief worden in het bijzonder alleenstaanden geattendeerd op de verplichting om wijzigingen in de

woon- en leefsituatie door te geven, om bijvoorbeeld korting op de AOW achteraf te voorkomen. Deze brief heeft recentelijk een nieuw ontwerp gekregen om de verplichtingen nog beter te communiceren.

Handhaving

De SVB wil met een effectieve en zichtbare handhaving een bijdrage leveren aan het maatschappelijke draagvlak voor het sociaalzekerheidsstelsel. De SVB wil enerzijds zo min mogelijk drempels opwerpen voor de toegang tot uitkeringsrechten maar wil anderzijds ook goede waarborgen inbouwen tegen onrechtmatigheden. Handhaving is het geheel aan maatregelen en activiteiten dat tot doel heeft om fouten en misbruik van burgers te voorkomen. Waar dat niet lukt zet handhaving in op het detecteren van fouten en misbruik om ze te corrigeren en zo nodig te sanctioneren.

Resultaten handhaving

De volgende tabellen bevatten de voornaamste resultaten van SVB-handhavingsactiviteiten. Sancties zijn niet alleen boetes en maatregelen maar ook waarschuwingen die geen financiële consequentie hebben. De verwachte besparingen als gevolg van herzieningen zijn indicatief en afgerond.

Tabel 1.4 Resultaten Handhaving (Bedragen x € 1.000)

		AOW		AKW		Anw		AIO		Totaal	
		2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Sancties	Aantal	1.342	1.697	5.182	5.475	101	98	1.009	841	7.634	8.111
	Bedrag	701	567	185	193	75	36	290	246	1.251	1.042
Terugvorderingen waarbij een sanctie is opgelegd	Aantal	463	518	1.838	1.913	38	47	716	549	3.055	3.027
	Bedrag	2.899	2.425	1.684	1.715	195	265	1.591	1.077	6.369	5.482
Besparingen	Aantal	487	542	1.851	1.927	39	48	721	554	3.098	3.071
	Bedrag	7.305	8.130	2.221	2.312	585	720	10.815	8.310	20.926	19.472
Aangiften	Aantal	7	3	-	-	2	2	4	6	13	11
	Bedrag	371	173	-	-	128	253	237	247	736	673

Kosten

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

Tabel 1.5 Kosten handhaving (x € 1.000)

Bedragen	2023	2022
Coördinatie en beleid	475	500
Controle	4.000	3.350
Afdeling P&H	11.325	10.350
Totaal	15.800	14.200

Internationale controle

Huisbezoeken buitenland

In het buitenland beschikt de SVB niet over dezelfde onderzoeksmogelijkheden via deskresearch als in Nederland. Aanvullende onderzoeken zijn soms nodig. Een huisbezoek kan duidelijkheid geven over de feitelijke situatie van de klant. Een aantal landen binnen Europa maakt sinds enkele jaren bezwaar tegen het uitvoeren van deze huisbezoeken. Met België en Zwitserland is in 2023 nog altijd geen opening gecreëerd om de huisbezoeken te hervatten. Voor Polen geldt dat onderzoek ter plekke alleen mogelijk is door klanten op te roepen op de Nederlandse ambassade in Warschau.

AOW/Anw

In 2023 verrichtte de SVB 626 AOW/Anw-onderzoeken naar 784 personen woonachtig in het buitenland. In 271 onderzoeken bleek dat de gegevens in de SVB-administratie niet overeenkwamen met de situatie die werd aangetroffen. Mensen in het buitenland hebben vaak een andere definitie van een gezamenlijke huishouding of samenwonen en geven daardoor niet altijd de wijzigingen door. Daarom zet de SVB veelvuldig in op informatievoorziening over rechten en plichten die horen bij de AOW en Anw.

AIO

In het kader van de intensivering van AIO-vermogensonderzoeken in het buitenland worden twee projecten uitgevoerd. Een project betreft de controle op vakantiemeldingen door AIO-gerechtigden. De onderzoeken richten zich specifiek op de duur van het verblijf in het buitenland en mogelijk bezit van vermogen in relatie tot het verblijfadres. Het tweede project is een vooronderzoek naar een mogelijk verhoogd risico onder AIO-gerechtigden die een aanvraag doen binnen één jaar na vestiging in Nederland. Van beide projecten worden de eindresultaten eind 2024 verwacht. De SVB verkent verder of het mogelijk is om een project uit te voeren waarbij controle op vermogen in het buitenland al bij aanvang van de AIO wordt getoetst. Met deze vroegtijdige toetsing voorkomt de SVB ten onrechte toekenningen en in het verlengde daarvan mogelijke terugvorderingen voor de klant.

Toepasselijke wetgeving (TPW)

De SVB handhaaft op schijnconstructies waarbij werkgevers, bij grensoverschrijdende arbeid, misbruik maken van A1-verklaringen om te besparen op personeelskosten. Een onterechte A1-verklaring om vast te stellen in welk EU-land de sociale zekerheid van toepassing is, leidt tot afdracht van premies in een 'goedkoop' land. Of het resulteert in het tewerk kunnen stellen van goedkope buitenlandse arbeidskrachten in Nederland. De SVB onderzoekt mogelijke schijnconstructies in samenwerking met ketenpartners in Nederland en zusterorganen in het buitenland. In 2023 zijn er 45 werkgeversonderzoeken afgerond, waarbij tenminste 32 verzoeken zijn gedaan om de buitenlandse A1-verklaring in te trekken.

Aanjaagteam bescherming arbeidsmigranten

Naar aanleiding van het rapport "Geen tweederangsburger" voor de bescherming arbeidsmigranten (Commissie Roemer) hebben UWV en de SVB een aanjaagteam bescherming arbeidsmigranten ingericht in 2023. Door middel van grensoverschrijdende onderzoeken met gezamenlijke inspecties zal toezicht worden gehouden op een eerlijke en rechtmatige behandeling van arbeidsmigranten als het gaat om werk en het gebruik van socialezekerheidswetgeving. Verder zal er door het team aandacht worden besteed aan bedrijven die mobiele werknemers over de grens huisvesten.



**Versnelling door
vereenvoudiging en
samenwerking**



2 Versnelling door vereenvoudiging en samenwerking

Actielijn 5 POK

De SVB wordt voorafgaand aan nieuwe wet- en regelgeving betrokken om de uitvoerbaarheid te toetsen. Daarnaast heeft de SVB een belangrijke rol in het signaleren van knelpunten en het doen van vereenvoudigingsvoorstellen, zowel richting departement als de politiek. Die signalen haalt de SVB op bij onder meer burgers, de Klantadviesraad en ook bij haar eigen medewerkers en brengt deze onder de aandacht van zowel de verschillende departementen als van de politiek. Onder andere via de knelpuntenbrief worden deze signalen gedeeld. Afgelopen jaar stond de knelpuntenbrief in het teken van het thema 'Vereenvoudiging voor de burger en uitvoering: van fix naar solve'. In de brief deed de SVB een oproep tot vereenvoudiging binnen de kindregelingen en binnen de leefvormen in de AOW. De brief roept ook op om de SVB een bredere taakopdracht te geven waardoor gegevensdeling voor proactieve dienstverlening aan burgers beter mogelijk wordt gemaakt. Tijdens een rondetafelgesprek in de Tweede Kamer heeft de SVB de knelpunten uit de brief verder toegelicht. Om vereenvoudiging verder te brengen en knelpunten voor burgers op te lossen is samenwerking in zowel de grote driehoek (politiek, beleid en uitvoering) als de kleine driehoek (opdrachtgever, opdrachtnemer en eigenaar) belangrijk. De SVB investeert al langere tijd in deze samenwerking. In navolging van de samenwerkingsvisie tussen de SVB en SZW is met VWS aan een samenwerkingsvisie gewerkt om de verbinding te bestendigen. Een ander voorbeeld is de Avond van de publieke dienstverlening, georganiseerd door UWV en SVB. De avond is gericht op laagdrempelig contact tussen de driehoekspartners.

IBO vereenvoudiging Sociale Zekerheid

Het Interdepartementale Beleidsonderzoek (IBO) Vereenvoudiging sociale zekerheid is aangeboden aan de Tweede Kamer. De SVB heeft samen met UWV vanuit de uitvoering bijgedragen aan de analyse en mogelijke vereenvoudigingsvoorstellen. Er zijn beleidsopties gedeeld, gelieerd aan verschillende regelingen, zoals AOW, AIO en AKW en op het gebied van handhaving of vereenvoudiging van begrippen.

Greenfield kinderopvang

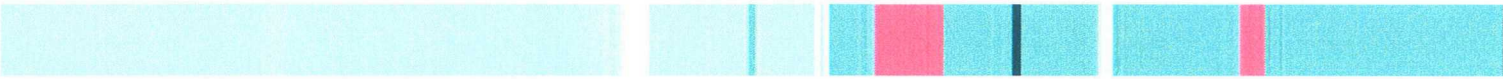
De SVB heeft bijgedragen aan het traject Greenfield kinderopvang, dat is uitgevoerd samen met Dienst Toeslagen, UWV, DUO en vertegenwoordigers van de sector kinderopvang en ouderorganisaties. Dit heeft geresulteerd in een impactanalyse voor toekomstige financiering van het kinderopvangstelsel. De financiering van de kinderopvang was en is een belangrijk politiek thema. Hoe er vervolg aan dit traject wordt gegeven is afhankelijk van keuzes van het nieuwe kabinet.

Programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning (VIM) voor mensen

De SVB participeert in het overheidsbrede programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor mensen (VIM). Hierin wordt gewerkt aan scenario's voor een eenvoudigere inkomensondersteuning op de lange termijn. Daarbij is ook aandacht voor knelpunten bij samenloop van domeinoverstijgende regelingen.

Leefvormen in de AOW

De minister voor SZW heeft juni 2023 de Tweede Kamer geïnformeerd dat ze ervoor kiest nader onderzoek te doen naar de variant "objectief partnerbegrip". Dit is een van de varianten uit de verkenning naar leefvormen in de AOW die eerder aan de Tweede Kamer is aangeboden. De minister koos voor het aansluiten bij het partnerbegrip zoals dat ook door de Belastingdienst wordt gehanteerd, omdat dit de minst ingrijpende vereenvoudiging is. Het is geen stelselwijziging, maar een andere manier om te beoordelen of er sprake is van een partnerschap. De SVB draagt bij aan dit onderzoek. Naar verwachting wordt het rapport voor de zomer 2024 aan de Kamer aangeboden. Wijziging van het leefvormenbegrip in de AOW kan een bijdrage leveren aan bijvoorbeeld het tegengaan van de



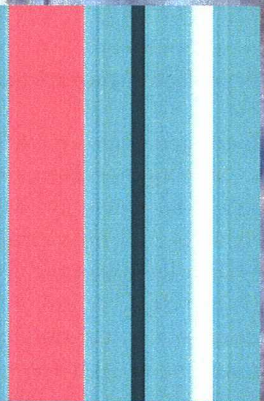
woningschaarste, tegengaan van eenzaamheid onder ouderen en het stimuleren van informele (mantel)zorg. Dit vraagt om een breder onderzoek naar mogelijke effecten van verandering van de huidige leefvormensystematiek op maatschappelijke issues rond wonen, zorg en sociale aspecten.

Rechtszaak proportionaliteit gegevensuitwisseling Dienst Toeslagen en SVB ten behoeve van vaststellen recht op Wkb

Op 13 december 2023 deed de Raad van State een uitspraak over het hoger beroep dat de SVB had ingesteld tegen de uitspraak van de rechtbank Midden-Nederland van 4 mei 2021. Die rechtbank oordeelde dat de gegevensuitwisseling tussen SVB en Toeslagen voor de uitvoering van de Wet op het Kindgebondenbudget (Wkb) onrechtmatig was. De Raad van State stelde de SVB in het gelijk. Volgens de Raad van State is de gegevensuitwisseling niet strijdig met privacywetgeving en voldoet deze aan het vereiste van subsidiariteit en aan het vereiste van proportionaliteit. Dit betekent dat de SVB en de Dienst Toeslagen de huidige uitwisseling ongewijzigd kunnen voortzetten.



**Aanpassing
dienstenaanbod en
implementatie nieuwe
wet- en regelgeving**



3 Aanpassing dienstenaanbod en implementatie nieuwe wet- en regelgeving

De SVB speelt met haar dienstverlening in op maatschappelijke ontwikkelingen en voert verbeteringen door om de dienstverlening passend te maken voor burgers. Maar ook de bestaande dienstverlening wijzigt vaak. Dat komt door aanpassingen in wet- en regelgeving, bestaande regelingen die verdwijnen, of juist regelingen die erbij komen. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste aanpassingen in het dienstenaanbod toegelicht.

3.1 Wijzigingen of aflopen van bestaande regelgeving

Afschaffen korting AOW vanwege schuldige nalatigheid

In oktober 2023 heeft de Eerste Kamer ingestemd met het wetsvoorstel 'Afschaffen Schuldig nalatig'. Door de regeling 'Schuldig nalatig' ontvingen mensen die in het verleden niet volledig aan hun premieplicht hebben voldaan, levenslang een lagere AOW-uitkering. Dit pakte voor kwetsbare burgers soms disproportioneel uit. Die levenslange korting vervalt nu. Wel blijft het verplicht om de premie te betalen en kan de Belastingdienst een boete opleggen als iemand niet betaalt. De ongeveer 15.000 mensen die in het verleden schuldig nalatig zijn verklaard en een lagere AOW-uitkering ontvingen, worden vanaf 1 januari 2024 niet meer gekort wegens schuldige nalatigheid. De SVB heeft alle betrokkenen hierover geïnformeerd. Met deze vereenvoudiging wordt bijgedragen aan de robuustheid van de uitvoering.

Overbruggingsuitkering AOW

In verband met de problematiek van arbeidsongeschikte zzp'ers met een AOW-hiaat is eind 2022 besloten om de Tijdelijke Overbruggingsuitkering (OBR) tot 1 januari 2025 te verlengen. Hierdoor was het niet mogelijk om potentieel gerechtigden tijdig te informeren. Dit heeft in de uitvoering niet tot problemen geleid. Vanwege de kwetsbaarheid en complexiteit van de regeling wijst de SVB op de noodzaak tot terughoudendheid bij het verlengen van de OBR.


Uitzondering voor Oekraïense ontheemden

In afstemming met SZW is een uitzondering gemaakt op regels voor het gezamenlijk huishouden om opvang van Oekraïense ontheemden mogelijk te maken, zonder dat dit negatieve gevolgen heeft op de AOW-uitkeringshoogte van AOW-gerechtigden. Dit heeft het mogelijk gemaakt dat meer dan 2.000 AOW-gerechtigden onderdak hebben kunnen bieden aan Oekraïners.

Rechterlijke uitspraken internationale uitvoering kinderbijslag (AKW)- kindgebonden budget (WKB)

In internationale context verzorgt de SVB voor een deel van de ouders de betaling van de gezinsbijslagen. Deze kunnen bestaan uit kinderbijslag, kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag. Op 30 maart 2023 heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) geoordeeld dat er op dit moment geen wettelijke grondslag is voor het verrekenen van te veel betaald kindgebonden budget met nog te betalen kinderbijslag. De uitspraak lijkt ook te impliceren dat de bevoegdheid ontbreekt om de uitvoeringsregels van de AKW toe te passen op het kindgebonden budget. Twee overeenkomstige zaken heeft de CRvB doorgeleid naar de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Het is nog onbekend wanneer deze zaken behandeld worden.

In overeenstemming met het ministerie van SZW, het ministerie van Financiën en de Dienst Toeslagen heeft de SVB besloten om de gecombineerde internationale invorderingen die raken aan de rechterlijke uitspraak tijdelijk te pauzeren. Het betreft de invorderingen die na de datum van uitspraak zijn ontstaan. Burgers zijn hierover geïnformeerd.



Eind 2023 zijn ongeveer 1.600 vorderingen gepauzeerd, met een openstaand bedrag van ongeveer € 1,45 miljoen. Onder regie van het ministerie van SZW wordt gezocht naar een oplossing voor de gepauzeerde vorderingen en de toekomstige uitvoeringspraktijk, waarbij rekening gehouden wordt met de beweging naar een integrale kindregeling.

Kwijtschelding schulden gedupeerden toeslagenaffaire

Het kabinet heeft in 2021 toegezegd dat de overheidsschulden van alle gedupeerden van de toeslagenaffaire worden kwijtgescholden. Eind 2022 is daartoe de Wet Hersteloperatie Toeslagen in werking getreden. In juli 2023 zijn aanvullende wetsvoorstellen op deze wet aangenomen, gericht op de nabestaanden en ex-partners van erkende gedupeerden. Per 1 juli 2023 is de regeling voor ex-partners ingegaan. In 2024 gaat een regeling voor nabestaanden in.

Mogelijk gedupeerden konden zich nog tot en met 31 december 2023 melden bij Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Tot en met 2023 heeft de UHT voor de SVB 972 ouders als gedupeerden aangemerkt en 37 ouders als niet-gedupeerden. De SVB heeft de dossiers van 898 gedupeerden met publieke schulden afgerond. Bij ondersteuning van gedupeerden streeft de SVB ernaar zoveel mogelijk maatwerk toe te passen. De stapeling van compensatieregelingen leidt inmiddels tot een uiterst complexe uitvoering van de Wet hersteloperatie toeslagen. De werkzaamheden zijn veelal handmatig, onder meer door de verschillen in maatregelen binnen de groepen. Dat vraagt veel van de capaciteit.

Bijdrage SVB aan herstelactie kindgebonden budget

Tijdens de herstelactie kindgebonden budget heeft een kleine groep ouders in 2022 ten onrechte van de Dienst Toeslagen een betaling ontvangen. Deze fout heeft doorwerking gehad bij een beperkt aantal klanten van de SVB. De SVB is met invorderingstrajecten gestart waar dat kon, waarbij een deel van de dossiers maatwerk vereisten. Inmiddels zijn de werkzaamheden voor de SVB voor deze herstelactie afgerond.

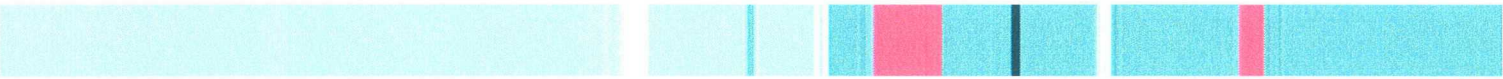
Repatriëringsregelingen Gaza, Soedan, Afghanistan en Oekraïne

In 2023 gaf de SVB uitvoering aan vier repatriëringsregelingen voor Nederlanders en hun familieleden die vanuit Afghanistan, Oekraïne, Soedan of Gaza gerepatriëerd werden vanwege de conflictsituaties aldaar. Op grond van de regeling hebben repatriënten recht op tijdelijke voorzieningen, zoals een toelage voor noodzakelijke kosten voor levensonderhoud, zorgkosten en een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid. In 2023 maakten 11 personen uit Gaza, 15 personen uit Oekraïne, 206 personen uit Soedan en 5 personen uit Afghanistan gebruik van de repatriëringsregelingen. De SVB is afgelopen jaar gestart met een traject om vereenvoudigingsmogelijkheden te onderzoeken. Daarbij wordt gekeken naar de huidige arbeidsintensieve uitvoering van deze regelingen, gelet op de toenemende aantallen repatriënten en de beperkte uitstroom.

3.2 Implementatie nieuwe wet- en regelgeving

Regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten (TSB)

Sinds 1 januari 2023 kunnen slachtoffers van de stoffen-gerelateerde beroepsziekte gebruik maken van de regeling TSB. Op dit moment is de regeling van toepassing op drie beroepsziekten: longkanker door asbest, allergisch beroepsastma en CSE (schildersziekte). De implementatie van de regeling is volgens planning verlopen. De eerste tegemoetkoming is op 2 juni uitgekeerd. Het aantal aanmeldingen voor de regeling TSB is tot op heden lager dan verwacht. De inzet op communicatie wordt daarom versterkt en verbreed en het uitvoeringsproces wordt geëvalueerd. Door onduidelijkheid over de toepassing van de opschortende werking uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb) binnen de regeling TSB heeft een aantal burgers niet tijdig de beschikking over hun aanvraag ontvangen. De SVB geeft inmiddels extra voorlichting met uitleg over de opschortende werking, waardoor aanvragers volledig worden geïnformeerd en tijdig hun beschikking kunnen ontvangen.



De Adviescommissie Lijst beroepsziekten heeft een preadvies aan de minister van SZW uitgebracht over de uitbreiding van de regeling TSB met vijf beroepsziekten in 2024.

De minister heeft het preadvies goedgekeurd. De uitvoerbaarheid van de uitbreiding wordt nog onderzocht. De uitkomst van het onderzoek bepaalt of de lijst daadwerkelijk kan worden uitgebreid.

Regeling CSE (Chronic Solvent induced Encephalopathy (schildersziekte)) ingetrokken

Tot 7 oktober 2023 konden slachtoffers van de zogenaamde schildersziekte, een beroep doen op een aparte CSE-regeling. Zij kunnen nu terecht bij de regeling TSB. Burgers van wie de aanvraag eerder op grond van de Regeling CSE onherroepelijk is afgewezen, kunnen nieuwe medische feiten en/of omstandigheden aanvoeren en daarmee een aanvraag voor de regeling TSB doen. De wetgeving omtrent de regeling TSB bepaalt echter dat bij een onherroepelijke beslissing op een eerdere CSE-aanvraag, de aanvraag voor de TSB wordt afgewezen. Om te zorgen dat de rechten van deze mensen niet verloren gaan, heeft de SVB dit geagendeerd bij het ministerie van SZW. Hierop heeft de minister van SZW via een opdrachtbrief toestemming gegeven om strijdige wetgeving van de regeling TSB in de voorkomende gevallen niet van toepassing te laten verklaren.

Telewerken

Op 1 juli 2023 is de kaderovereenkomst voor grensoverschrijdend telewerk in werking getreden. In totaal hebben 19 Europese landen zich bij deze overeenkomst aangesloten. Op basis van deze overeenkomst kunnen werknemers in de woonstaat tot 50% van de totale arbeidstijd telewerken, zonder dat dit leidt tot een wijziging van de toepasselijke socialezekerheidswetgeving. Werknemers of werkgevers kunnen hiervoor een aanvraag indienen bij de SVB.

Omdat er een beperkte voorbereidingstijd was voor de inwerkingtreding van de wet en de SVB onvoldoende tijd had om een portal te bouwen en medewerkers te trainen, werkt de SVB sinds de inwerkingtreding van de wet met een aangepast proces. Intussen worden voorbereidingen getroffen voor de uitvoering van de kaderovereenkomst. De grote aantallen aanvragen die aanvankelijk werden verwacht in de uitvoering van het noodscenario blijven vooralsnog uit. Er zijn in 2023 1046 aanvragen ingediend. Daarvan zijn er 889 aanvragen afgehandeld. Het implementatieproces voor de reguliere gevalshandeling ligt op schema. De verwachting is dat het volledige proces op 1 april 2024 geïmplementeerd is.



De basis verder
op orde



4 De basis verder op orde

De omgeving van de SVB blijft veranderen, bijvoorbeeld door andere wensen van burgers of wijzigingen in wet- en regelgeving. Daarvoor is een betrouwbare, maar ook een wendbare organisatie nodig. De komende jaren blijft de SVB investeren in de basis, zodat ook in de toekomst de organisatie kan voldoen aan wensen van burgers.

4.1 Continuïteit, wendbaarheid en veiligheid van onze Informatievoorziening

Actielijn 1 POK

De dienstverlening van de SVB wordt ondersteund door informatievoorziening (IV) waar IT een onderdeel van is. Die IV en IT-voorzieningen moeten worden onderhouden, gemoderniseerd en beveiligd om betrouwbare dienstverlening te blijven bieden aan burgers. Maar ook om in de toekomst nieuwe regelingen of wetten te kunnen uitvoeren. Het thema "Basis op Orde" uit de Meerjarenkoers 2021-2025 blijft relevant. In 2023 zijn significante stappen gezet in het uitvoeren van de IV-strategie, die gericht is op vernieuwen vanuit continuïteit. De programma's Modernisering AA, vervanging van het telefonieplatform en andere modernisering van het IV-portfolio waren in 2023 volop in uitvoering. Hiervan zijn in 2023 al zichtbare resultaten te zien. Zo zijn de communicatiekanalen eenduidiger en eenvoudiger voor de burger gemaakt en zijn slimme oplossingen toegevoegd, zoals de applicaties Vivo en Notify. In 2023 is er verder uitvoering gegeven aan IV-portfoliotrajecten ten behoeve van technische vernieuwing, zoals datagedreven werken en informatiebeveiliging en privacy. De SVB verwacht in 2024 en 2025 een aantal trajecten af te ronden en geleidelijk meer op functionele vernieuwing te kunnen sturen. Sommige trajecten lopen door tot eind 2026. In die periode is er beperkte ruimte voor de implementatie van nieuwe wet- & regelgeving. Nieuwe (kleinere) aanpassingen in wet- en regelgeving, die goed aansluiten op de lopende IV-vernieuwingen en bijdragen aan vereenvoudiging van de uitvoering, zijn wel mogelijk.

Moderniseren AA

Met het programma Modernisering AA moderniseert de SVB haar kernapplicatie (het AA-systeem) voor de volksverzekeringen. Het AA-systeem is het kernsysteem van de SVB voor de registratie van rechten en tijdige uitkeringen voor een groot aantal van de regelingen die door de SVB worden uitgevoerd. De modernisering zorgt ervoor dat het AA-systeem beter te onderhouden is en de continuïteit van dienstverlening aan burgers kan worden gegarandeerd. In 2023 zijn de technische proof of concepts afgerond en is het programmaplan verder aangescherpt.

IT op koers

Met het programma 'IT op koers' versterkt de SVB de continuïteit en wendbaarheid van de IT-dienstverlening. In de eerste helft van het jaar is gewerkt aan het ontwerpen van de benodigde veranderingen om de continuïteit te verbeteren. Het programma wordt ingevuld via verschillende opgaven. Met de opgave 'een andere manier van werken' worden dienstverlenende directies van de organisatie nauwer betrokken bij de IT. Dit vergroot de IT-ondersteuning aan de wendbaarheid van dienstverlening. Een andere opgave is 'de IT-dienstverlening in herbruikbare bouwstenen opdelen'. Hiermee kan er op het gebied van prestaties en kosten meer datagedreven worden gestuurd op de IT-diensten, maar ze worden ook makkelijker samenstelbaar. Met de opgave 'gebruik van moderne methoden, technieken en tools' worden IT-processen efficiënter ingericht. In de tweede helft van het jaar is gestart met de implementatie van deze opgaven en die wordt volgens planning in 2024 afgerond. De Infrastructuur sourcing is nauw verbonden met dit programma.

Infrastructuur sourcing en sourcingbeleid

In 2024 wordt een Europese aanbesteding voor de datacenter- en infrastructuurdiensten gedaan. Hiervoor zijn in 2023 de nodige voorbereidingen getroffen. Met de aanbesteding wordt het mogelijk om de transformatie naar nieuwe platformen te versnellen.



Als algemeen onderdeel van het sourcingbeleid en het leveranciersmanagement van de Sociale Verzekeringsbank monitort de SVB de continuïteit van de dienstverlening die externe serviceproviders aan de SVB leveren. Op basis daarvan is de inschatting van de raad van bestuur SVB op het moment van ondertekenen van deze bewering dat de continuïteit van de dienstverlening voldoende is gewaarborgd.

Doorgaande implementatie EESSI

Het EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) is een IT-systeem waarmee uitvoerders van sociale zekerheid in Europa op dezelfde manier digitaal berichten uitwisselen, met als doel de doorlooptijden te verkorten en de kans op fouten te verkleinen. Met dit systeem worden klantgegevens en uitkeringsbedragen geautomatiseerd opgenomen in de EESSI-documenten, waardoor deze sneller en foutloos worden ingevuld. Het afgelopen jaar heeft de SVB de applicatie SENNA geïmplementeerd. Dit heeft op de korte termijn geleid tot een substantiële daling van de verstoringen in het berichtenverkeer. Daarnaast vergroot SENNA de mogelijkheden om gegevens in formulieren voor in te vullen.

4.2 Borgen en verbeteren veiligheid gegevens

Actielijn 2 WaU

Verbetering datakwaliteit en gegevensuitwisseling

Voor optimale dienstverlening aan burgers zijn goede datakwaliteit en verantwoord gebruik van data en algoritmes belangrijke voorwaarden. De SVB heeft een datakwaliteitsmonitor ontwikkeld, die de relatie inzichtelijk maakt tussen de kwaliteit en de STP (straight through processing/ geautomatiseerde besluitvorming). Daarnaast geeft de monitor inzicht in hoeverre de verbeteringen in de datakwaliteit gevolgen hebben voor de uitvoering.

Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV)

Om de verzekeringspositie van burgers voor haar SV-regelingen vast te stellen, maakt de SVB gebruik van de BAV. De datakwaliteit van de BAV biedt ruimte voor verbetering. In 2023 is er een analyse uitgevoerd naar de datakwaliteit en de programmatuur van de BAV. Hierop zijn verbeteracties ingezet op gegevensuitwisselingen, met als doel om toekomstige bestandvervuiling te voorkomen. Zo worden gegevensuitwisselingen die een relatie met de BAV hebben, gemonitord.

Algoritmebeleid

In 2023 is door de SVB veel aandacht besteed aan transparantie over het gebruik van algoritmes. De belangrijkste algoritmes die de SVB gebruikt zijn gepubliceerd op haar website en in het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid geplaatst. Daarnaast heeft de SVB een algoritmebeleid, een richtlijn voor informatieclassificatie, gegevensprincipes en een voorlopige richtlijn voor het gebruik van generatieve AI vastgesteld. De SVB volgt daarmee de aankomende nationale en Europese wetgeving, zoals de AI Act.

Informatieveiligheid

De SVB heeft in 2023 verbeteringen doorgevoerd op het gebied van informatieveiligheid, digitale veiligheid en privacybescherming. In 2022 bleek uit een integrale 'In Control Verklaring' (ICV) dat een aantal controles voor de informatiebeveiliging en privacy van de SVB niet toereikend waren. Hierop zijn verbeteracties in een meerjarige roadmap opgesteld. Om de cybervolwassenheid en digitale veiligheid van de SVB verder te verhogen is gestart met het programma 'Digitale Veiligheid'. Verder is via een kennis- en bewustzijnsprogramma gewerkt aan het vergroten van het privacy- en securitybewustzijn onder medewerkers en is er geïnvesteerd in de kennis van de medewerkers. Zij zijn van essentieel belang voor een veilige werkomgeving en het beschermen van gegevens van burgers.

Privacy

Datalekken

De SVB heeft de privacybescherming van burgers en werknemers hoog in het vaandel staan en doet er alles aan om datalekken te detecteren en te voorkomen. Daarvoor blijft de SVB investeren in bewustzijn

en alertheid bij medewerkers. In 2023 hebben zich 669 datalekken voorgedaan. Deze onrechtmatigheden houden globaal genomen een gelijke trend aan met eerdere jaren, waarbij ten opzichte van 2022 sprake is van een stijging van het aantal datalekken, maar ten opzichte van 2021 van een daling. In vrijwel alle gevallen betrof het datalekken waarin het om persoonsgegevens van één persoon ging met een naar verhouding beperkte impact, bijvoorbeeld een verkeerd geadresseerde brief. Elk datalek is er echter één te veel vanwege de schending van privacy van betrokkenen. De datalekken met een (mogelijk) grotere impact heeft de SVB conform vereisten uit de AVG aan de AP gemeld.

AVG-compliance

In 2023 is besloten te gaan werken volgens richtlijnen voor informatiebeveiliging en privacybescherming (IB&P) van het CIP-framework (CIP: Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming), omdat dit framework goed aansluit bij de SVB-organisatie en door veel overheidsorganisaties wordt gebruikt. Dat zorgt ervoor dat werken in een keten op het gebied van IB&P beter gaat. De implementatiefase loopt nu, waarbij de focus is gelegd op thema's die aansluiten op de uitkomsten van het Rijksbreed AVG 2022 onderzoek, de uitkomsten van de interne CIP-nulmeting en de bevindingen uit het rapport van de AVG-audit 2022.

Beveiligingsniveau (gegevensuitwisselingen) Suwinet

Jaarlijks wordt een onderzoek uitgevoerd naar de beveiliging van gegevensuitwisselingen die plaatsvinden in het kader van de gezamenlijke elektronische voorzieningen SUWI (kortweg via Suwinet), tegen inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Eén van de normen bij de Suwinet-audit schrijft voor dat de automatische registratie, de logging, van het gebruik van Suwinet periodiek wordt geanalyseerd en beoordeeld, om beveiligingsincidenten tijdig te kunnen signaleren. De SVB voldeed in 2022 nog niet in voldoende mate aan deze norm. In 2023 is een verbetering op de uitvoering van de fraudecontroleprocessen ingezet, maar nog niet volledig afgerond om over 2023 te voldoen aan de norm.

Gegevensverwerking SUWI

SVB draagt zorg voor een integere, beschikbare en controleerbare gegevensverwerking. Daarvoor hebben we maatregelen en procedures getroffen. Een groot deel van de SVB IT-dienstverlening is uitbesteed waarover de belangrijkste leveranciers jaarlijks verantwoording afleggen. Om de weerbaarheid van de SVB tegen digitale dreigingen te vergroten en om de beheersing van onze informatiebeveiliging verder te verhogen lopen er meerdere verbeterinitiatieven. Zo hebben we in 2023 een hybride Security Operations Center (SOC) geïmplementeerd en is het programma 'Digitale Veiligheid' gestart om onder andere op de gebieden netwerkbeveiliging, autorisatie- en continuïteitsmanagement om verder in volwassenheid te groeien. Tevens is onderdeel van dit programma het aansluiten van alle kroonjuwelen op het SOC en het optimaliseren van Security by Design. Deze activiteiten zullen doorlopen tot in 2025. Tenslotte zijn de werkzaamheden voor NIS2 compliancy gestart en loopt er een traject om risicomanagement op een meer uniforme manier te implementeren en te ondersteunen met behulp van tooling.

Audit Wet Politiegegevens (WPG)

De SVB heeft buitengewone opsporingsambtenaren (boa's) in dienst. Deze boa's verwerken persoonsgegevens in het kader van opsporing en vervolging van strafbare feiten. Conform het Besluit politiegegevens voor boa's wordt de Wet politiegegevens (WPG) van toepassing verklaard op de verwerking van persoonsgegevens door boa's, dus ook voor de boa's van de SVB. De SVB is op basis van deze wet verplicht om jaarlijks een interne audit uit te voeren en iedere vier jaar een externe audit. De externe auditresultaten over 2023 zijn gedeeld met het ministerie van SZW en de AP. De SVB heeft op jaarbasis een beperkt aantal handhavingsonderzoeken. Om deze reden heeft de SVB bij de AP het verzoek ingediend om over de verantwoordingslast in gesprek te gaan.

4.3 Transparantie door een goede informatiehuishouding

Actielijn 1 POK
Actielijn 4 POK

Stand van zaken Open op Orde/informatiehuishouding

In 2023 is de basis voor een toekomstbestendige informatiehuishouding van de SVB versterkt conform het programmaplan 'SVB Open op Orde'. De SVB werkt aan de blijvende sturing op verbetering van de informatie- en gegevenshuishouding. Zo is er een integraal kwaliteitssysteem opgezet welke in 2024 geïmplementeerd gaat worden. In 2023 zijn er een aantal verbeteringen doorgevoerd om de informatiehuishouding op orde te brengen. Denk hierbij aan het opleveren en implementatie van het informatiebeheerplan, de hotspotmonitor en de werkwijze voor passieve openbaarmaking onder de Wet open overheid. De impact van het programma wordt gemeten in de jaarlijkse volwassenheidsmeting SVB-informatiehuishouding.

Een goede informatiehuishouding is afhankelijk van de werkwijze van medewerkers. Daarom heeft de SVB de campagne 'Bewust omgaan met informatie' bij alle directies onder de aandacht gebracht en is er een verplichte opleiding ontwikkeld die ervoor moet zorgen dat medewerkers kennis op peil brengen en houden

Wet open overheid (Woo)

De SVB handelt haar Woo-verzoeken af volgens de geldende vereisten vanuit de Wet open overheid. Daarnaast werkt de SVB aan het implementeren van actieve openbaarmaking. De SVB vindt dat openheid over hoe de organisatie haar kerntaken uitvoert van groot belang is voor de burgers, die zij dagelijks bestaanszekerheid biedt. In 2023 zijn er 50 Woo-verzoeken afgehandeld. Met inbegrip van 4 bezwaar- en 5 beroepszaken.

4.4 Waarborgen continuïteit dienstverlening PGB

Borgen continuïteit dienstverlening aan budgethouders via PGB1.0 en PGB2.0

In 2023 heeft de SVB een start gemaakt met de herziening van de Roadmap PGB1.0. De Roadmap beschrijft de te nemen maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening inzake PGB te borgen, tot aan het moment waarop het nieuwe systeem PGB2.0 volledig operationeel is. Dan kunnen alle budgethouders vanuit het PGB2.0 systeem worden bediend. Onderhoud en aanpassingen in PGB1.0 zijn noodzakelijk om de continuïteit van betalingen op het landschap PGB1.0 te kunnen garanderen en om te kunnen blijven voldoen aan wet- en regelgeving.

Aansluiten van gemeenten op PGB2.0

Het ministerie van VWS en de VNG hebben in een gezamenlijk bericht in mei 2023 de ketenpartijen geïnformeerd over de beslissing om in 2023 geen gemeenten aan te sluiten op het PGB2.0 portaal. In september 2023 zijn het ministerie van VWS en de VNG na het doorlopen van een bestuurlijk traject tot een gedeeld beeld gekomen over de aansluiting op het nieuwe PGB2.0. De VNG kan zich op basis van de gemaakte afspraken committeren aan het aansluiten van gemeenten. Na een vergelijkbaar traject met VWS besloot de SVB de operationele regie op zich te nemen voor het aansluiten van gemeenten. Daarmee faciliteert de SVB het proces van aansluiting van gemeenten. Het ministerie van VWS is eindverantwoordelijk voor de aansluiting van gemeenten op het PGB Portaal.

Assurance PGB2.0

Eind 2022 heeft het ministerie van VWS besloten om het beheer en de ontwikkeling van PGB2.0 van Stichting ICTU (ICT Uitvoeringsorganisatie) over te dragen aan iRealisatie. Bij deze transitie is ook een groot deel van het personeel overgegaan. In 2023 heeft de Auditdienst Rijk een afkeurende verklaring afgegeven over het Zorgdomein van PGB2.0 dat in beheer is bij VWS. Daardoor kan geen zekerheid



worden verkregen bij de betrouwbare gegevensverwerking in de applicaties binnen het Zorgdomein. De steekproefcontroles, gericht op de controle van de rechtmatigheid, zijn in belangrijke mate gebaseerd op de gegevens in het Zorgdomein. Hierdoor zijn de uitkomsten van de steekproef onvoldoende betrouwbaar om als basis te kunnen dienen voor het rechtmatigheidspercentages en heeft de SVB geen rechtmatigheidsrapportage kunnen opmaken. Als gevolg van de afkeurende verklaring van de ADR in de 3000D-rapportage bij het Zorgdomein, is de Audit Dienst SVB niet in staat geweest om voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen over de financiële verantwoording PGB2.0 over 2022. Dit heeft geresulteerd in een controleverklaring met een oordeelonthouding. Dit werkt door naar de verantwoording in 2023 voor zowel de SVB als zorgkantoren (die voor hun verantwoording afhankelijk zijn van dezelfde cijfers als de SVB). VWS heeft een verbeterplan opgesteld en is gestart met doorvoeren van verbeteringen.

In beheername PGB2.0

In 2023 heeft het ministerie van VWS met de SVB verder gesproken over het in beheer nemen van het PGB2.0-systeem. De SVB staat open voor de vraag tot inbeheername. Op verzoek van het ministerie van VWS laat de SVB een Due Diligence-onderzoek uitvoeren. De Due Dilligence geeft inzicht in de huidige situatie en wat nodig is om tot een succesvolle insourcing te komen. De uitkomsten van het onderzoek worden meegenomen in een uitvoeringstoets, die onderzoekt of de SVB het PGB2.0-systeem in beheer kan nemen en onder welke voorwaarden.



Oog voor mens en
omgeving

5 Oog voor mens en omgeving

De medewerkers van de SVB vervullen een cruciale rol in het leveren van goede en passende dienstverlening aan de burger. Er zijn niet alleen voldoende medewerkers nodig, maar ook medewerkers die blijven leren en ontwikkelen, op en van het werk. Medewerkers die weten hoe beleidsregels moeten worden toegepast en weten waar de burger mee is geholpen. De SVB werkt aan een omgeving waarin ruimte is om met en van elkaar te leren. Een klimaat waarin medewerkers verder werken aan professionalisering en talentontwikkeling. En waarin innovatie een faciliterende rol speelt om samenwerken efficiënt en leuk te maken.

5.1 De SVB als aantrekkelijke werkgever

Actielijn 6 POK
Actielijn 5 WaU

Werving en selectie

Ondanks de krappe arbeidsmarkt lukte het de SVB om 742 nieuwe medewerkers aan te trekken. Afgelopen jaar was de uitstroom 561 medewerkers. Met name in de dienstverlening heeft de SVB de capaciteit verder op peil gebracht. Om nieuwe medewerkers te werven voor de SVB zijn er verschillende maatregelen genomen (jaarlijkse arbeidsmarktcampagne, optimalisatie zoekmachine, organisatie vacature-informatiesessies, beter benutten LinkedIn, extra aandacht voor specialistische functies). Verder is samen met UWV en SZW verkend hoe de instroom van personeel verhoogd kan worden. Een uitkomst hiervan is de mogelijkheid om wervingskalenders met elkaar te delen om bijvoorbeeld herplaatsingskandidaten te matchen. Bij de werving en selectie van alle vacatures in de uitvoering maakt de SVB gebruik van een biasvrije methodiek (objectief selecteren). Objectief selecteren is het uitgangspunt voor alle vacatures. Daarbij is specifiek aandacht voor evenwicht voor de verdeling man en vrouw in leidinggevende posities. Eind 2023 is deze verhouding 49% mannen en 51% vrouwen. SVB-breed is de verhouding 42% man en 58% vrouw.

Wendbaar en bewust werken

In 2023 is gestart met het actualiseren en moderniseren van het functiehuis. Daarnaast is er een start gemaakt met de strategische personeelsplanning, die begin 2024 wordt afgerond. Met deze strategie worden maatregelen genomen om te zorgen dat de SVB de juiste mensen in dienst heeft en beter kan inspelen op de uitdagingen van de komende jaren. Er wordt onder andere gekeken naar hoe kritische functies kunnen worden ingevuld. Ook zijn de SVB-waarden steviger gepositioneerd in onder andere de werkgeversvisie, de werving en selectie, de eed/belofte en in het leiderschapsprofiel en het leiderschapsprogramma.

In 2023 vonden verschillende activiteiten plaats in het kader van het programma "Bewust Werken". Bewust werken betekent dat elke medewerker een professionele en bewuste afweging maakt over hoe, waar, wanneer, met welke middelen en met wie, zijn/haar/hen resultaten optimaal behaald kunnen worden. Hierin staat het klantbelang voorop en worden ook het organisatie-, team- en individueel belang meegewogen. De SVB spant zich in om bij te dragen aan SDG 13 (nemen van maatregelen ten behoeve van het klimaat). Daarom is duurzaamheid is een belangrijk uitgangspunt bij bewust werken: de SVB maakt gebruik van duurzame gebouwen, hergebruikt waar mogelijk materiaal, stimuleert medewerkers duurzaam vervoer te gebruiken en faciliteert thuiswerken.

Versterken lerende organisatie

In 2023 is een visie op de lerende organisatie ontwikkeld. Het doel van de visie is om het leren en leervermogen van medewerkers, groepen en de organisatie als geheel te vergroten en met elkaar te verbinden. Dit draagt eraan bij dat de SVB als lerende organisatie in staat is om de dienstverlening aan te passen aan een voortdurend veranderende omgeving.

Vitaliteit en werkvermogen

Werkbeleving

Vier keer per jaar wordt de werkbeleving van medewerkers via de SVB-barometer gemeten. In aanvulling hierop is in mei 2023 een extern werkbelevingsonderzoek uitgevoerd waarmee de SVB-scores vergeleken kunnen worden met een benchmark van de sector Openbaar Bestuur en Veiligheid. De SVB scoort met een 7,6 goed in het werkbelevingsonderzoek voor algemene tevredenheid. De score benchmark Openbaar bestuur en veiligheid is 6,9. De resultaten van de barometer laten een stabiel en positief beeld zien en zijn in lijn met de resultaten van het extern werkbelevingsonderzoek.

Vitaliteit

Het ziekteverzuimpercentage is gemiddeld genomen 7,5% in 2023, een stijging t.o.v. 2022 (6,9%). De verzuimfrequentie van de SVB-medewerker is met 1,02 onder de norm van 1,2. Er zijn verschillen in de verzuimcijfers per directie in lang en kort verzuim en meldingsfrequentie. Daarom zijn per directie gerichte plannen gemaakt die aansluiten op de vitaliteitsvisie.

Vitaliteit wordt ook bepaald door de thuissituatie van werknemers. De financiële gezondheid kan veel invloed hebben op de vitaliteit en het werkvermogen. Als werkgever wil de SVB vanuit goed werkgeverschap medewerkers ondersteunen en de financiële gezondheid van haar werknemers bevorderen. De SVB is daarom in 2023 lid geworden van de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid, waarin private en publieke organisaties samenwerken om de financiële gezondheid van huishoudens te verbeteren.

Diversiteit & Inclusie (D&I)

Het is de ambitie van de SVB een diverse en inclusieve organisatie te SVB zijn. Een organisatie die elke unieke burger gelijkwaardig behandelt en waar alle medewerkers kunnen zijn wie ze zijn en gelijke kansen hebben. En daarbij bij te dragen aan SDG 10 (ongelijkheid tegengaan). Daarbij past een diverse werkgemeenschap met verschillende perspectieven die in verschillende situaties tot passende oplossingen kunnen komen die een inclusieve dienstverlening versterken. Deze ambitie is opgenomen in het in 2023 aangescherpte ambitiestatement Diversiteit en Inclusie, waar via een plan van aanpak verder invulling aan wordt gegeven. Met de top van de SVB, de directieteams en leidinggevenden is gestart met gesprekken en sessies over inclusief samenwerken en de invloed van eigen vooroordelen.

Arbeidsparticipanten

De SVB heeft volop aandacht voor arbeidsparticipanten en heeft zichzelf voor 2023 ten doel gesteld 5% meer arbeidsparticipanten in dienst te nemen. Eind december 2023 waren 94 arbeidsparticipanten bij de SVB in dienst. Een duidelijke toename ten opzichte van de 80 medewerkers in 2022, maar het aantal ligt daarmee nog steeds onder de wettelijke norm. Voor de sector overheid bedroeg het quotumpercentage voor 2023 2,76% wat neerkomt op circa 150 banen van 25,5 uur. Volgens systematiek van de wet wordt het precieze aantal een jaar later berekend. De SVB blijft zoeken naar mogelijkheden om participanten te vinden en te plaatsen. Zo heeft de SVB dit jaar een nieuwe 'Werken bij'-pagina gelanceerd, gericht op arbeidsparticipatie. De SVB heeft met Binnenwerk verkend of er kansen zijn op samenwerking en blijft dat doen. Binnenwerk is als gemandateerd werkgever de rijksbrede invulling voor de participatiewet.

Social return

In 2023 zijn in 15 aanbestedingen verplichtingen voor social return aangegaan voor ruim € 2,4 miljoen. Deze ruime verdubbeling ten opzichte van vorig jaar (€ 1,1 miljoen) is te verklaren doordat er een aantal grote, en voor social return kansrijke, aanbestedingen is afgerond. Hierbij valt te denken aan: Beveiliging, Schoonmaak en Beheer en onderhoud.

5.2 Toekomstgericht ontwikkelen door versterking vakmanschap

Actielijn 6 POK
Actielijn 5 WaU

De SVB zet stevig in op de ontwikkeling van vakmanschap. Vakmanschap bij de SVB betekent adviseren vanuit kennis en ervaring, werken op basis van openheid, professioneel omgaan met tegenspraak en effectief samenwerken over (organisatie)grenzen heen. In 2023 is de manier van leren en ontwikkelen binnen de organisatie vernieuwd. Het curriculum van de basisopleiding is modulair opgezet en de wijze van afronden en kwalificeren is gemoderniseerd. Zo zijn er voor een groot gedeelte van de medewerkers proeven van bekwaamheid doorgevoerd die worden afgenomen tijdens het opleidingstraject. De proeven vervangen de eindtoets. Twee van de drie proeven hebben de vorm van een casus, waarin klantbejegening, gebruik van hulpmiddelen en motivering van beslissingen belangrijke onderdelen zijn. Daarmee ligt de nadruk bij de basisopleiding meer op het ontwikkelproces van medewerkers. Zij krijgen gerichte feedback en er wordt inzichtelijk gemaakt waar vakmanschap toeneemt en waar er nog geleerd kan worden. Deze nieuwe aanpak is ontwikkeld met medewerkers, teamleiders en vakopleiders en is door alle betrokkenen positief geëvalueerd.

Leren op en van het werk wordt steeds meer geïnternaliseerd bij de SVB. Dat versterkt niet alleen het individuele ontwikkelproces, maar ook van de organisatie als geheel. Daarvoor is het van belang dat collega's elkaar ook ontmoeten op de werkvloer. In 2023 is gewerkt aan de herziening van de visie op "Bewust Werken", waarin de balans tussen online en op locatie werken is meegenomen. In 2023 is de methode 'praktijkleren' door alle praktijkbegeleiders gebruikt, zowel bij de nationale als internationale opleidingen. Praktijkbegeleiders worden opgeleid in het gebruik van deze methode en er is ondersteunend materiaal voor hen ontwikkeld: de beoordelingsschema's. Het gebruik van deze methode en het materiaal standaardiseert de wijze van begeleiding, waardoor deelnemers volgens dezelfde standaarden leren werken.

Nieuwe servicemedewerkers worden binnen een termijn opgeleid, zodat zij in staat zijn hun primaire werkzaamheden goed te doen. Daarnaast stimuleert de SVB de ontwikkeling van talenten van medewerkers. Bijvoorbeeld met een persoonlijk opleidingsbudget. Dat budget wordt nog onvoldoende benut. Binnen de Dienst Zorg en Welzijn (DZW) is het nieuwe programma 'Jouw Talent in Uitvoering' uitgerold. De deelnemers van het programma zijn enthousiast en gaan gericht aan de slag met hun (her)ontdekte talenten. Hierdoor vindt meer doorgroei plaats naar andere werkplekken. De mogelijkheden om dit programma binnen andere directies uit te voeren worden onderzocht.

5.3 Integriteit

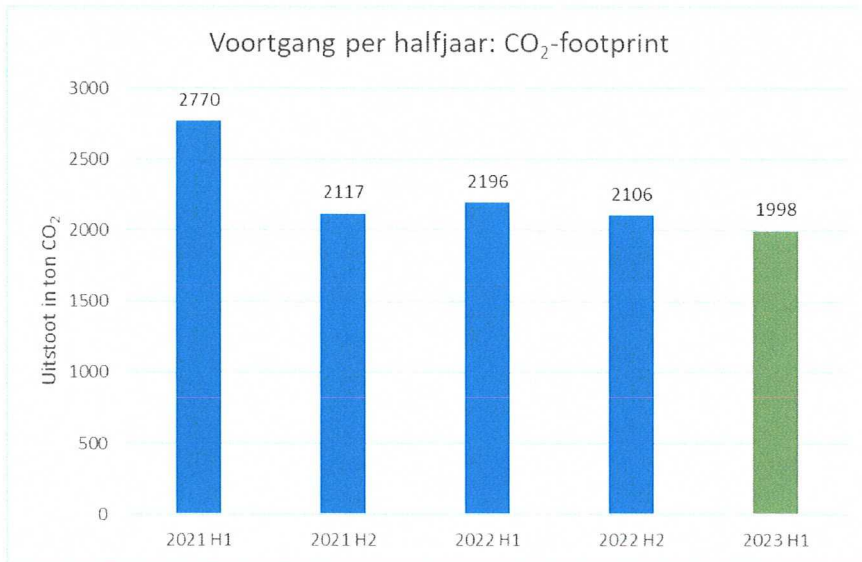
Burgers en SVB-medewerkers moeten op de SVB kunnen vertrouwen. Het werken aan een integriteitsbewuste en integere organisatie is van groot belang voor het bereiken van alle organisatiebrede doelstellingen. In 2023 is gestart met het doorontwikkelen van het integriteitsbeleid op basis van een meerjarenplan en een gezamenlijke visie op integriteit. In het meerjarenplan zijn verschillende activiteiten opgenomen die belegd zijn binnen drie pijlers: versterken van de governance van de integriteitsfunctie, optimaliseren van de meldingskanalen en de planmatig inzet van communicatie- en trainingsactiviteiten. Er is ook gewerkt aan bewustwording en de interne bespreekbaarheid van integriteit in het dagelijkse werk, bijvoorbeeld via trainingsactiviteiten die gaan over integriteit en ethiek, omgaan met dilemma's en ongewenste omgangsvormen.

Medewerkers kunnen voor vertrouwelijke kwesties aankloppen bij de interne vertrouwenspersonen. Zij zijn er voor medewerkers voor ondersteuning en advies bij kwesties rond ongewenste omgangsvormen en integriteit. Net als in voorgaande jaren is het aantal gevoerde gesprekken gestegen. Het aantal integriteitsmeldingen bij de Integriteitscoördinator is eveneens toegenomen met 15 meldingen. De verwachte oorzaak hiervan is verhoogde meldingsbereidheid en aandacht voor thema's rond integriteit en ongewenste omgangsvormen. De meldingen zijn daar waar noodzakelijk verder onderzocht, in samenwerking met HR, Juridische Zaken en (senior) management om een passende interventie op te stellen en nieuwe incidenten te voorkomen.

5.4 Op weg naar een klimaatneutrale organisatie

CO₂-reductie

De SVB werkt toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 en draagt daarmee bij aan SDG 13 (nemen van maatregelen ten behoeve van het klimaat). In het eerste halfjaar van 2023 bedroeg de CO₂ voetafdruk van de SVB 1.998 ton CO₂. Deze uitstoot werd vooral veroorzaakt door elektriciteit (66%), aardgasverwarming (17%) en zakelijke reizen (7%).

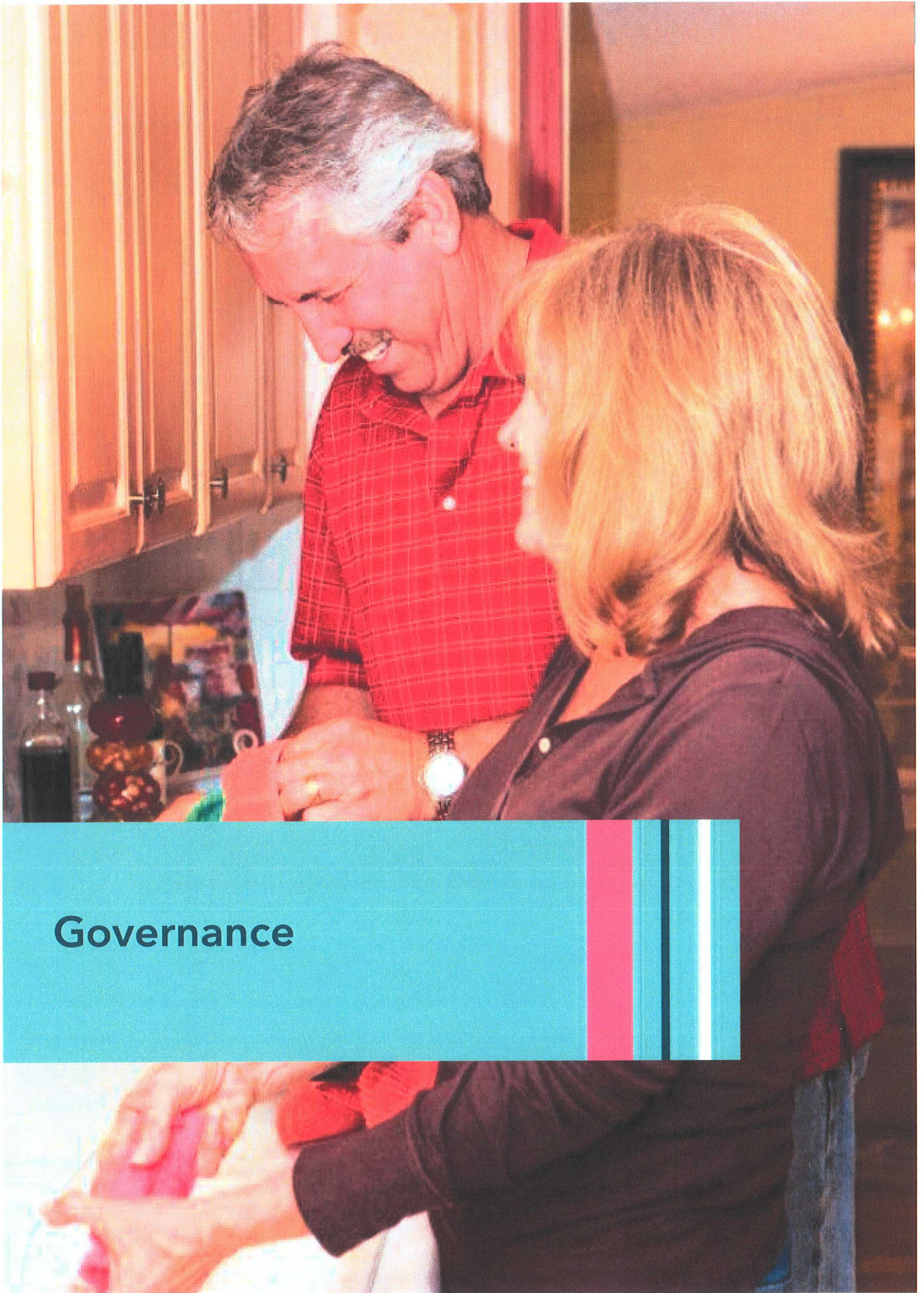


Ten opzichte van de eerste helft (2021 H1) van het basisjaar is de uitstoot met 28% gedaald (van 2.770 ton naar 1.998). In oktober 2023 is het CO₂ managementplan vastgesteld. De SVB heeft verschillende verduurzamingsmaatregelen genomen om verdere daling van de uitstoot te bewerkstelligen. Zo is in 2023 gestart met de vervanging van zo'n 600 kozijnen en beglazing (naar HR++ glas) in het kantoor Amstelveen en zijn in 2023 op alle locaties laadpalen voor elektrische auto's geplaatst. De SVB werkt ook aan daling van de uitstoot die indirect het gevolg is van activiteiten van de SVB, zoals de inkoop van producten en diensten (Greenhouse Gas Protocol-scope 3).

Duurzaam en verantwoord inkoopbeleid

De SVB heeft in juni 2023 nieuw duurzaam inkoopbeleid vastgesteld om beter te kunnen sturen op duurzame doelen in inkooptrajecten. Bij vijftien van de zestien meervoudige en Europese aanbestedingen in 2023 is minimaal één duurzaamheids criterium meegenomen. Specifiek zijn er bij 6 van deze aanbestedingen duurzaamheidsgunningscriteria toegepast of zijn duurzaamheidseisen in de aanbesteding opgenomen.

De SVB heeft zich aangesloten bij het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen, omdat dit goed aansluit bij het vernieuwde inkoopbeleid van de SVB. In de eerste helft van 2024 zal ook het hierbij horende actieplan worden opgesteld op basis van het CO₂-managementplan en het vernieuwde inkoopbeleid.

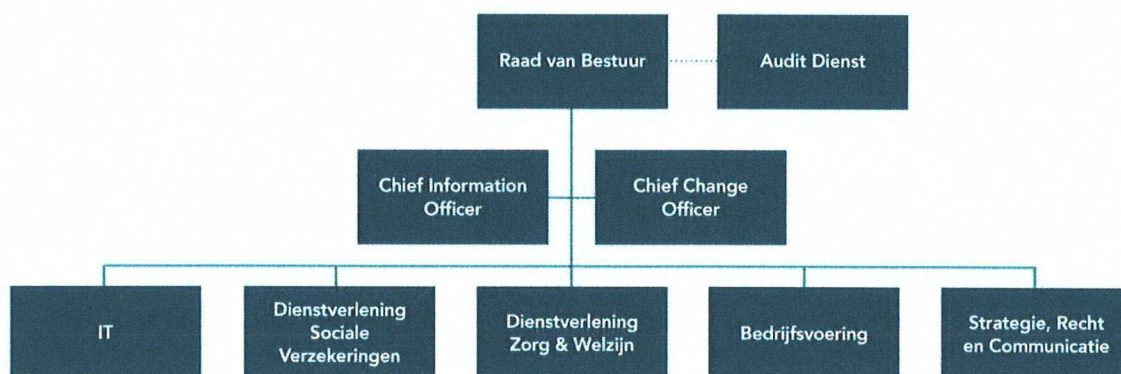


Governance

6 Governance

6.1 Organogram SVB

Het organogram van de SVB ziet er als volgt uit:



De leden van de raad van bestuur delen gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor het besturen van de organisatie. De ministerraad benoemt de leden van de raad van bestuur op voordracht van de minister voor SZW. De raad van bestuur bestond in 2023 uit dhr. drs. S.T. (Simon) Sibma (voorzitter), mevr. drs. D.T.H. (Diana) Starmans en mevr. drs. H.A.M. (Hellen) van Dongen (vanaf 1 oktober 2023). Dhr. drs. R. Wielinga vervulde tot 1 augustus 2023 deze functie. 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) en de Chief Information Officer (CIO) adviseren de raad van bestuur. De Audit Dienst (AD) voert audits uit en rapporteert hierover aan het verantwoordelijk management en aan de raad van bestuur. Daarnaast certificeert de AD -in opdracht van de raad van bestuur- de diverse verantwoordingen van de SVB en geeft zij een verklaring bij de geautomatiseerde gegevensverwerking.

6.2 Advies- en reflectieorganen SVB

De raad van bestuur kent een aantal onafhankelijke adviesorganen, te weten de Raad van Advies, de Klantenadviesraad, de IT-Committee en de Audit Committee. Deze adviesorganen hebben elk eigen aandachtsgebieden. Alle adviesorganen brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan de raad van bestuur en bestaan uit externe leden.

Raad van Advies (RvA)

De Raad van Advies adviseert de raad van bestuur als het gaat om besluitvorming over strategische aangelegenheden voor de organisatie en bestaat uit externe vertegenwoordigers met een verscheidenheid aan expertises. In 2023 is naast de reguliere strategische en inhoudelijke advisering aanvullend aandacht geweest voor de SVB Veranderstrategie, de opgave tot het operationaliseren van maatwerk, het sturen op publieke waarden, de herbeoordelingsactie AOW, PGB2.0, en externe ontwikkelingen rondom gegevensverzameling en -gebruik.

Overlegfrequentie: 4 keer/jaar, daarnaast tussentijdse afstemming tussen voorzitter RvA en voorzitter RvB

Klantenadviesraad (KAR)

De Klantenadviesraad (per 1 januari 2024 de Cliëntenraad SVB) bestaat uit een afvaardiging van burgers en belangenorganisaties. Met gevraagde en ongevraagde adviezen helpt de KAR de kwaliteit van de

dienstverlening te verbeteren. In 2023 adviseerde de KAR onder andere over de Knelpuntenbrief III van de SVB; de menselijke maat bij sanctiebeleid en voorgenomen wijzigingen van het (uitvoerings)beleid. Belangrijke punten op de agenda van de KAR in 2023 waren de tegemoetkoming voor Surinaamse Nederlanders met een AOW-gat, het afschaffen van Schuldig Nalstig, de uitvoering PGB, terugdringen niet gebruik AIO, internationale dienstverlening en preventie en handhaving. De KAR benadrukte daarnaast het belang van laagdrempelige en begrijpelijke communicatie richting burgers.

De KAR ging in 2023 op werkbezoek bij de herbeoordelingsactie AOW van de SVB. De KAR was eerder nauw betrokken bij het opzetten van dit traject. Ook nam de voorzitter van de KAR deel aan het rondetafelgesprek in de Tweede Kamer over de knelpunten in de uitvoering van de SVB. Daarnaast nam een delegatie van de KAR actief deel aan: de werksessie publieke waarden SVB, het traject van het ministerie van Justitie 'burgergericht procederen', het verkennend onderzoek cliëntenparticipatie van het ministerie van SZW, het onderzoek van de Arbeidsinspectie bij de SVB en het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Vereenvoudiging sociale zekerheid.

In 2023 is daarnaast gewerkt aan de actualisering van de Regeling voor de Cliëntenraad. Daarin is onder andere vastgelegd dat het orgaan per januari 2024 doorgaat onder de nieuwe naam Cliëntenraad SVB, om aan te sluiten bij vergelijkbare organen bij andere organisaties en de benaming in de wet SUWI.

Overlegfrequentie met de raad van bestuur: 4 tot 6 keer per jaar

IT-Committee

De IT-Committee bestaat uit een groep deskundigen die vanuit een onafhankelijke externe positie de raad van bestuur adviseert over strategische IT-ontwikkelingen en onderwerpen. De voorzitter van de IT-Committee is tevens lid van de Raad van Advies. Eind 2023 is een nieuwe voorzitter benoemd. In 2023 gaf de IT-Committee advies over onder meer strategische portfoliosturing, PGB2.0, algoritmegebruik bij de SVB, informatieveiligheid, het programma digitale veiligheid, modernisering AA en het programma IT op Koers.

Overlegfrequentie: 3 keer per jaar

Audit Committee

De 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. De Audit Committee bestaat uit drie externe leden, waarvan de voorzitter tevens lid is van de Raad van Advies. Eén van de leden wordt voorgedragen door het ministerie van SZW. In 2023 zijn, naast het Jaarplan 2024 en de verschillende verantwoordingen over 2022, de volgende onderwerpen besproken: de opvolging van de bevindingen van de interne en externe accountant, de sturing op publieke waarden en de stand van zaken financiering PGB.


Overlegfrequentie: 4 keer per jaar

6.3 Toezicht en externe signalering

De SVB heeft te maken met organisatiegericht toezicht vanuit SZW en met stelseltoezicht vanuit de Nederlandse Arbeidsinspectie. Zij onderzoeken of de SVB op de juiste manier invulling geeft aan haar taken en ook in de toekomst 'in control' is om aan de bestaanszekerheid van burgers te werken. Daarnaast is er een aantal toezichthouders op specifieke onderwerpen actief, zoals privacywetgeving en aanbestedingsregels. In deze paragraaf worden de relevante ontwikkelingen in toezicht en externe signalering belicht.

Nederlandse Arbeidsinspectie: Rapport 'Dienstverlening voor ouderen en nabestaanden'

De Nederlandse Arbeidsinspectie heeft dit jaar een onderzoek afgerond naar de dienstverlening voor ouderen en nabestaanden. De Nederlandse Arbeidsinspectie stelt vast dat vrijwel alle burgers in de enquêtes aangeven dat zij tijdig en correct uitbetaald krijgen en dat het aanvragen van een AOW-, AIO-



of Anw-uitkering voor de meesten soepel verloopt. Wel constateert de Nederlandse Arbeidsinspectie dat de wetgeving op onderdelen complex is. Dit onderschrijft het pleidooi van de SVB voor verdere vereenvoudiging, zowel vanuit het perspectief van de burger als vanuit uitvoeringsperspectief.

Toezicht SZW: twee verkenningen afgerond

In lijn met het Toezichtbeleid SZW voert Toezicht SZW organisatiegerichte verkenningen uit. In 2023 zijn twee verkenningen afgerond. De eerste was een verkenning naar het portfoliomanagement bij de SVB en het ministerie van SZW. Een belangrijk deel van de observaties en aanbevelingen was gericht aan SZW. Er was één aanbeveling voor de SVB, om een verkenning uit te voeren waar belemmeringen liggen voor een uniforme onderbouwing van de portfoliocapaciteit in termen van verandercapaciteit en adoptievermogen. De SVB herkent zich in de bevindingen. Binnen de SVB wordt gewerkt aan verbetering van portfoliomanagement en wordt opvolging gegeven aan de aanbeveling.

Daarnaast voerde Toezicht SZW een verkenning uit naar de wijze waarop de SVB werkt aan het versterken van het signalerend vermogen van medewerkers en de organisatie als geheel. De verkenning laat zien dat de SVB over een breed palet aan faciliteiten beschikt voor medewerkers om een signaal af te geven wanneer het beleid of de uitvoering mogelijk onbedoelde negatieve gevolgen heeft voor burgers. Aandachtspunten zijn het creëren van meer (landelijk) overzicht over verzamelde signalen en de status van opvolging hiervan en het dienen als (sturings-)aspect in gesprekken tussen leidinggevenden en medewerkers. De SVB herkent dit beeld en geeft hier vervolg aan, onder andere via het Juridisch Knelpuntendashboard.

Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens (AP) bij de SVB

De AP heeft onderzoek gedaan naar aanleiding van een klacht die in 2019 is ingediend over een datalek, waarbij door een medewerker van de SVB telefonisch persoonlijke informatie van een cliënt aan een onbevoegde is verstrekt. De AP concludeerde in april 2023 dat de SVB onvoldoende waarborgen had ingebouwd bij de telefonische dienstverlening dit te voorkomen. Naar aanleiding van de klacht heeft de SVB direct maatregelen genomen om vergelijkbare incidenten te voorkomen. De AP onderkent dit en heeft mede daarom de boete voor de SVB verlaagd van €310.000 naar €150.000.

Nationale ombudsman

In 2023 publiceerde de Nationale Ombudsman het rapport 'Herstel bieden: een vak apart', een vergelijkend onderzoek naar tien hersteltrajecten van de overheid. De Ombudsman onderzocht hoe overheidsinstanties in verschillende hersteltrajecten omgaan met de behoeften van gedupeerden en of er geleerd wordt van eerdere hersteltrajecten. Het rapport richt zich met name op trajecten die niet door de SVB zijn uitgevoerd. Het rapport benoemt de Uitkeringsregeling Backpay in positieve zin en geeft aan dat het proces van tegemoetkoming zo duidelijk en simpel mogelijk is ingericht.

6.4 Risicomanagement

Risicomanagement is een zaak van alle niveaus en maakt onderdeel uit van de reguliere P&C-cyclus. De raad van bestuur is eigenaar van het risicomanagement en samen met het directieteam verantwoordelijk voor het creëren van een risicobewuste cultuur, het vaststellen van de risk appetite en het herijken en managen van de top risico's die de realisatie van de gestelde (strategische) doelen bedreigen. Het ontwikkelen van beleid en het structureren van de risicomanagementprocessen (zowel bottom-up als top-down) is gedelegeerd aan de directeur Bedrijfsvoering, bijgestaan door de concern risicomanager. De decentrale risicomanagers ondersteunen, coördineren en adviseren de directies bij het uitvoeren van control risk self-assessments (CRSA's) inclusief het vaststellen en bewaken van de risicostrategie. De Audit Dienst ziet onafhankelijk toe op de opzet en werking van het gehele risicobeheersingssysteem. Tot slot adviseert het Audit Committee over het risicomanagementbeleid en de uitkomsten daarvan.

De Audit Dienst heeft in 2023 een audit uitgevoerd naar de werking van het risicomanagement. De conclusie is dat er de afgelopen jaren belangrijke stappen zijn gezet maar dat er ook nog verbetermogelijkheden zijn. Het strategisch risicomanagement inclusief governance is professioneel, beheerst en zorgvuldig en de Audit Dienst roept op dit verder door te vertalen en uit te werken naar het tactisch en operationeel managementniveau.

De aanschaf van een Governance, Risk & Compliance tool (die gaat zorgen voor een uniforme procesgang over de directies heen en een realtime inzicht geeft in de ontwikkeling en status van de risico's) en de verdere uitrol van de risicoleiderschapstraining (waardoor leidinggevende meer hun rol gaan pakken en medewerkers stimuleren om kansen en risico's aan te dragen) moeten hier onder andere aan bijdragen.

Ontwikkeling top risico's

De raad van bestuur heeft eind 2022 de top risico's voor 2023 herijkt alsmede de reeds getroffen key controls en de belangrijkste aanvullende acties die de SVB neemt om de risico's verder terug te dringen. De top risico's zijn, tezamen met de top risico's van SZW en het UWV, in de Gezamenlijke Bestuursraad en het Audit Committee van SZW besproken. Doel van deze besprekingen was om de risico's in samenhang te beschouwen en aanvullende acties te bepalen om risico's waar mogelijk verder te beperken.

Monitoring en bijsturing van de beheersing van de top risico's heeft gedurende 2023 plaatsgevonden middels het Gemeenschappelijk Management Contract (GMC). Voor ieder van de top risico's is de effectiviteit van de key controls in kaart gebracht alsmede de voortgang van de aanvullende acties. Onderstaand wordt per top risico kort de status toegelicht.

Het risico op cybercrime is onverminderd actueel gebleven. Complexiteit van uitvoering, IV- en IT-inrichting, maar ook arbeidsmarktkrapte maken dat in de verhoging van de cyberweerbaarheid slechts kleine stappen vooruit worden gezet. Normen en dreigingsniveau daarentegen komen steeds hoger te liggen. Om het risico op onderbezetting te verlagen heeft de SVB met (strategisch) HR-beleid ingezet op het verminderen van uitval, verzuim en vertrek van medewerkers terwijl wervingscampagnes hebben gezorgd voor nieuwe collega's. De samenwerking met het UWV op het gebied van recruitment en de ontwikkeling van een mbo-curriculum heeft geresulteerd in een rijkere aanpak.

De krapte op de arbeidsmarkt is naast de hogere complexiteit dan verwacht één van de achterliggende oorzaken van het risico op discontinuïteit en gebrek aan wendbaarheid van de IT-dienstverlening.

Het aanpassen en vernieuwen van technologie en het tegelijkertijd borgen van de continuïteit van de dienstverlening aan burgers gaat daarom met kleine stapjes en heeft effect op het risico tijdigheid dienstverlening doordat systemen niet aansluiten bij de behoefte. De beheersing van dit risico zal naar verwachting pas verbeteren na implementatie van een echte Workforce Management tool. Ter voorbereiding op deze tool zijn in Excel modellen ontwikkeld om medewerkers ervaring op te laten doen en te laten wennen aan de veranderingen die eraan zitten te komen.

Naar aanleiding van het assurancerapport over het Zorgdomein PGB2.0 is het risico op discontinuïteit PGB geactualiseerd. Het afkeurende oordeel van de Auditdienst Rijk maakt dat PGB1.0 langer dan voorzien operationeel gehouden dient te worden.

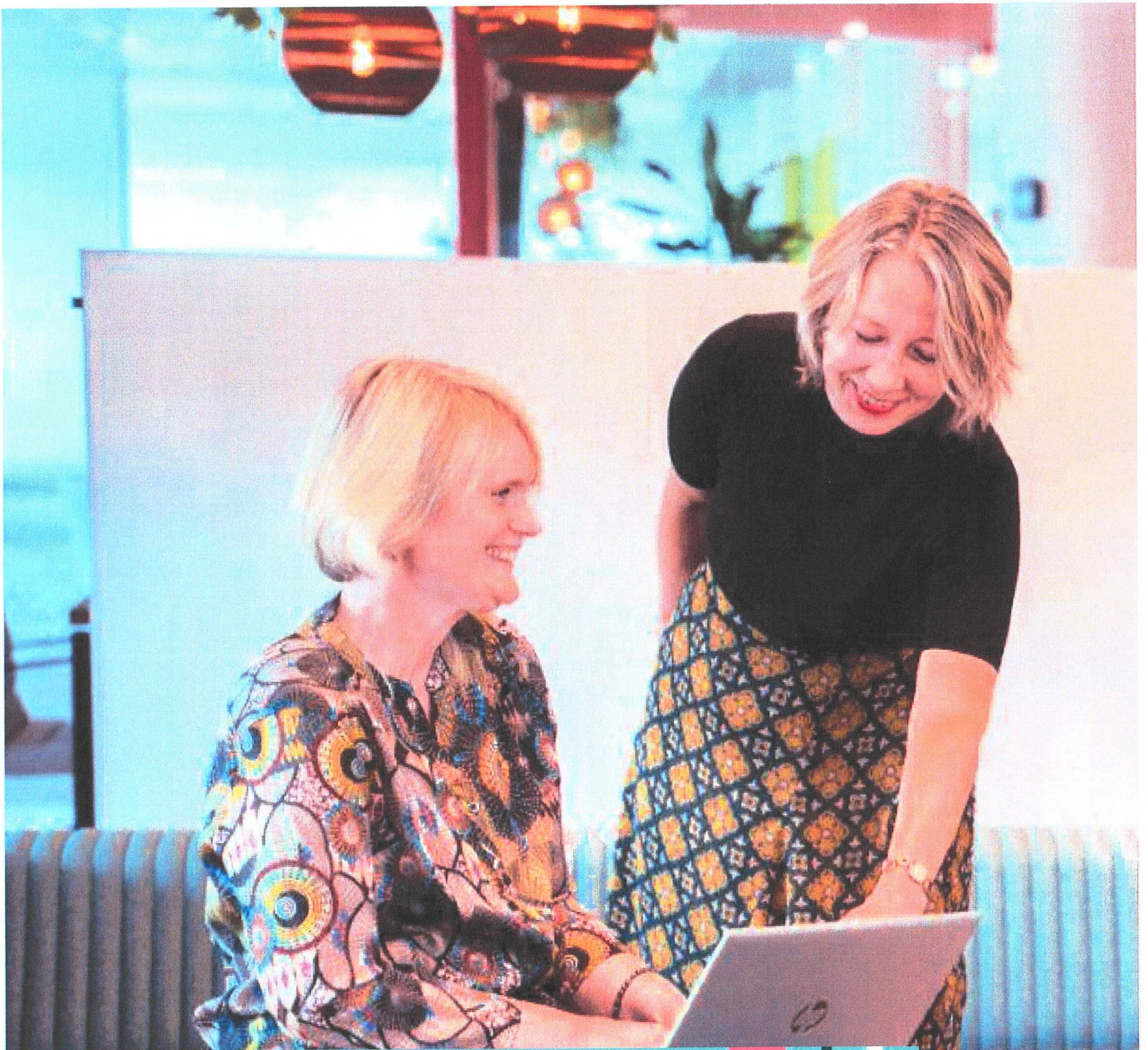
Ter beheersing van het risico stagnerende verbetering datakwaliteit zijn onder andere proces-/gegevenseigenaren benoemd en de mogelijkheden ter verbetering van de Basisadministratie Volksverzekeringen (BAV) en de Basisregistratie Personen (BPR) in kaart gebracht. Om het risico op misbruik & oneigenlijk gebruik van regelingen en interne fraude (als gevolg van financiële problemen en/of een ontoereikende integrale en beheerste bedrijfsvoering) te reduceren is onder andere ingezet op het terugdringen van niet-gebruik van regelingen voor burgers en het attenderen van medewerkers op de faciliteiten die de SVB biedt in het geval van financiële zorgen.



Het door de Audit Dienst uitgevoerde onderzoek naar de beheersing van frauderisico's heeft bevestigd dat dit nog niet van het gewenste niveau is. De aangedragen verbeterpunten hebben input gegeven voor het doorvoeren van verdere verbeteringen op dit vlak.

In de driehoek politiek, beleid en uitvoering wordt bij voortduring gesproken over het risico onvoldoende vereenvoudiging wet- en (interne) regelgeving en de doorwerking daarvan op medewerkers, IT-systemen en gegevensuitwisselingen. Aandacht voor knelpunten in de uitvoering blijft noodzakelijk doordat de politieke omgeving verandert en daadwerkelijke vereenvoudiging nog achterwege is gebleven.

De top risico's 2024 zijn ongewijzigd ten opzichte van 2023. Door in- en externe ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht zijn de risico's op onderdelen wél aangescherpt. Aan het risico op onderbezetting zijn als oorzaken toegevoegd dat wet- en regelgeving onnodig complex en daardoor arbeidsintensief is en dat aan de SVB mogelijk bezuinigingen worden opgelegd. Als gevolg bij het risico 'onvoldoende vereenvoudiging wet- en regelgeving' is toegevoegd dat burgers niet krijgen waar ze recht op hebben en er een onhoudbare druk op de uitvoering ontstaat.



**Bedrijfsvoering, financiën
en rechtmatigheid**

7 Bedrijfsvoering, financiën en rechtmatigheid

De bedrijfsvoeringsonderdelen zoals financiën, huisvesting, facilitaire zaken en inkoop ondersteunen het primair proces van uitvoering en de dienstverlening aan de burger. Als de SVB andere of meer taken krijgt, bewegen de bedrijfsvoeringsonderdelen mee om dit mogelijk te maken. In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de bedrijfsvoering van de SVB (exclusief HR; deze is eerder behandeld).

Vaste onderwerpen zijn het financieel resultaat, een toelichting op de doelmatigheid en de efficiency, de rechtmatigheid, interne beheersing, en misbruik- en oneigenlijk gebruik. Ook wordt ingegaan op inkoop en aanbestedingen en de huisvesting.

7.1 Het financieel resultaat

Tabel 7.1 Overzicht financieel resultaat SVB naar domeinen (bedragen x € 1 miljoen)

	SV domein	Zorg domein	Niet-SV domein	Totaal SVB
Regulier	-1,6	1,2	1,2	0,8
Projecten	-	1,2	0,3	1,5
Totaal	-1,6	2,4	1,5	2,3

De SVB heeft over 2023 een voordelig resultaat behaald van per saldo € 2,3 miljoen. Binnen het SV-domein is een nadelig resultaat behaald van € 1,6 miljoen, hetgeen ook weer het saldo is van een aantal voor- en nadelen. Op de andere domeinen is sprake van voordelige resultaten. Zie bovenstaande tabel. In dit resultaat is nog geen rekening gehouden met een onttrekking aan het bestemmingsfonds ICT. Dat vindt plaats bij bestemming saldo van baten en lasten.

De realisatie valt € 5,8 miljoen positiever uit dan in de tweede tertaalrapportage werd voorzien. In de tertaalrapportage was echter nog geen aanpassing van de begrotingen voor PGB en V&O voor loon- en prijsontwikkeling (LPO) van € 3,5 miljoen meegenomen. Het eerder verwachte resultaat op het SV-domein in de tweede tertaalrapportage was € 0, rekening houdend met de inzet van € 4 miljoen uit het bestemmingsfonds ICT. Het resultaat binnen het SV-domein is vanuit dat perspectief € 2,4 miljoen positiever uitgevallen dan in de tweede tertaalrapportage werd verwacht.

In onderstaande tabel 7.2 is de ontwikkeling van middelen op het SV-domein weergegeven. Uit deze tabel blijkt dat er t.o.v. 2022 € 36,1 miljoen meer beschikbaar was in het jaar 2023. Dit wordt vooral veroorzaakt door extra middelen als gevolg van de toekenning van middelen voor WaU en loon- en prijsontwikkeling voor zowel 2022 (voor 2022 incidenteel lager toegekend) als 2023.

Tabel 7.2 Ontwikkeling middelen SV (bedragen x € 1 miljoen)

Bedragen x € 1 miljoen	2023	2022
Budget SV regulier	349,7	309,6
Projectgelden	-	3,6
	349,7	313,2
Opbrengsten derden	10,2	10,6
Totaal	359,9	323,8
Mutatie bestaat uit:		
- Volume mutaties	-1,2	1,2
- Wet- en regelgeving (incl. LPO/WaU)	34,4	28,1
- Technische mutaties	-0,0	-2,5
- Projectgelden	-3,6	-8,2
- POC/KOT	6,9	16,5
- Opbrengsten derden	-0,4	1,6
	36,1	36,6
Realisatie	361,5	319,5
Saldo totaal	-1,6	4,3

7.2 Doelmatigheid

Een organisatie is doelmatig zodra er een goed evenwicht is tussen de geleverde prestaties (kwantitatief en kwalitatief) en de daarvoor ingezette middelen. De voor 2023 geplande werkzaamheden en activiteiten voor de SV-taken zijn grotendeels uitgevoerd of opgestart. Het SV-budget ter dekking van de reguliere kosten van € 349,7 miljoen voor het jaar 2023 was toereikend om alle kosten die gemaakt zijn te kunnen dekken. Er is per saldo meer uitgegeven aan het IV Portfolioprogramma hetgeen opgevangen is vanuit een meevaller bij Instituut Slachtoffers Beroepsziekten door Gevaarlijke stoffen (ISBG) en de inzet vanuit het bestemmingsfonds ICT.

Kwantitatieve doelmatigheid

De totale begroting in 2023 is met 11,1% gestegen ten opzichte van 2022. Deze stijging is vooral het resultaat van een stijging van het reguliere budget, door de toekenning van loon- en prijsontwikkeling en door een verhoging van de WaU-middelen.

Kwalitatieve doelmatigheid

Om het niveau van de kwalitatieve dienstverlening te bepalen wordt, naast de rechtmatigheid en tijdigheid, sinds 2019 een continu klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De niveaus van klanttevredenheid geven al jaren een stabiel beeld weer (zie ook paragraaf 1.4 Waardering dienstverlening). De serviceniveaus, zoals de beschikbaarheid van onze websites en de bezwaarintensiteit waren, ondanks een enkel incident, ruim binnen de (afgesproken) serviceniveaus in 2023 en lieten geen significante trendbreuken zien ten opzichte van eerdere jaren.

7.3 Efficiency

Bij efficiency gaat het om de verhouding tussen de prestaties van de SVB en het niveau van de kosten. Het is complex om de mate van efficiency te vertalen in een SVB brede norm, mede omdat de SVB streeft naar goede individuele dienstverlening en maatwerk. De SVB en het ministerie van SZW zijn met elkaar in gesprek over hoe de resultaten op het gebied van efficiency het beste kunnen worden vormgegeven.

Het totale niveau van de uitvoeringskosten SVB voor het SV domein neemt in 2023 toe ten opzichte 2022 met circa 14,1%. Deze stijging kan op hoofdlijnen verklaard worden door:

- reguliere loon- en prijsontwikkeling;
- hoger kostenniveau door verhoging van WaU-middelen (meer maatwerk en individuele dienstverlening).

De kerncijfers laten zien dat de kosten per klant toenemen. Resumerend is het beeld dat de aandacht voor maatwerk en individuele dienstverlening toeneemt en dat de kosten van dienstverlening daardoor ook toenemen. Een algemene stijging van de uitvoeringskosten per wet is in 2023 te verklaren door de toegekende loon- en prijsindexatie, alsmede de verhoging van de WaU-middelen. In 2022 was door een tijdelijke herijking van de kostenverdeelssystematiek sprake van een verschuiving waarbij de toegerekende kosten van AOW daalden en de toegerekende kosten kindregelingen stegen. In afstemming met SZW is er in 2023 voor gekozen om deze herijking t.b.v. een meer nauwkeurige weergave te herzien. Voor de ontwikkeling van de kosten per klant betekent dit dat de stijging van AOW in relatie moet worden gezien tot de daling van de kindregelingen.

7.4 Instrumenten van interne beheersing

Interne sturing

De SVB maakt gebruik van de planning- en controlcyclus om op de voortgang en realisatie van afgesproken doelstellingen te kunnen (bij)sturen en monitoren. De te realiseren strategische



doelstellingen en het daarbij behorende financieel kader zijn in het Jaarplan opgenomen. De doelstellingen uit het Gemeenschappelijk Management Contract (GMC), waarop de directeuren gezamenlijk met de raad van bestuur prioritair op sturen, maken hier onderdeel van uit. De doelstellingen uit het Jaarplan worden waar mogelijk vertaald naar tactische en operationele doelstellingen voor de directies. Deze worden - tezamen met de (vertaling van de) GMC-doelstellingen - in de Jaarplannen van de directies meegenomen. De directeuren leggen over de voortgang op deze directie specifieke Jaarplannen periodiek verantwoording af aan de portefeuillehouder binnen de raad van bestuur in de zogenaamde interne tertaalgesprekken.

De interne sturingsinstrumenten om de raad van bestuur en het directieteam te faciliteren in het gezamenlijk en integraal sturen op de realisatie van de doelen uit de meerjarenkoers van de SVB zijn in 2023 verder doorontwikkeld. Er wordt een aantal keer per jaar over de voortgang van het GMC gesproken tussen het directieteam en de raad van bestuur. Een aantal keer per jaar is er ook een zogenaamd strategisch beraad waarin het directieteam en de raad van bestuur over van tevoren bepaalde strategische onderwerpen verdiepende gesprekken voert.

Voor de projectmatige werkzaamheden (met name de ICT-projecten) werkt de SVB met een zogenaamd projectportfolio programma voor de informatievoorziening. Tweemaandelijks wordt gerapporteerd over de voortgang hiervan. Deze projectrapportages worden geconsolideerd en, voorzien van onafhankelijke adviezen op onder meer risico's en maatregelen, ter bespreking aangeboden aan de raad van bestuur.

Verbeteringen P&C-cyclus

Een belangrijke ambitie in de meerjarenkoers van de SVB is de "basis op orde hebben en houden". Daarbij wordt onder andere ingezet op het verbeteren van enerzijds de voorspelbaarheid en anderzijds de betrouwbaarheid van de stuur- en verantwoordingsinformatie. In 2023 heeft de SVB verder gewerkt aan de optimalisatie van de P&C cyclus en de hieraan gerelateerde bedrijfsvoeringsprocessen. Genoemd kunnen worden:

- verdere verbetering van de kwaliteit van de prognose, waardoor de voorspelbaarheid van financiële uitkomsten is verhoogd;
- definiëren en opzetten van een dashboard voor managementinformatie voor managers en raad van bestuur, dat in het eerste tertaal van 2024 operationeel zal zijn;
- oplevering en implementatie van een nieuwe P&C applicatie, waarmee de meerjarenkaders tot op het niveau van directies en afdelingen worden vastgelegd en waarmee de belangrijkste externe P&C-producten min of meer automatisch worden gegenereerd;
- oplevering en begin van de implementatie van een GRC-tool (Government, Risk, Compliance) om risicobeheersing gestructureerd te kunnen vastleggen en bewaken.

Financieel beheer

Het financieel beheer binnen de SVB dient te voldoen aan de eisen van ordelijkheid en controleerbaarheid. De SVB voert al enige jaren diverse projecten uit om het financieel beheer verder te verbeteren, ook breder binnen de organisatie. Er zijn bij de SVB geen dusdanige onvolkomenheden in het financieel beheer geconstateerd die aanzienlijke risico's met zich meebrengen. Het risicomanagement is ingericht conform het Raamwerk Integraal Risicomanagement. Daarnaast zijn de meest kritische processen beschreven en worden er eerstelijns en tweedelijns controlewerkzaamheden uitgevoerd. Een algemeen risico binnen het financieel beheer is de druk op de personele capaciteit door een aantal moeilijk vervulbare vacatures. Daarnaast dienen er nog arbeidsintensieve werkzaamheden te worden uitgevoerd om de getrouwheid en rechtmatigheid van de inkopen te kunnen vaststellen.

Tegelijkertijd werkt de SVB in brede zin al geruime tijd aan verdere optimalisering van het financieel beheer. In 2023 zijn daarin weer belangrijke stappen gezet. De SVB werkt aan het verbeteren van de financiële en administratieve hygiëne om daarmee de bedrijfsvoeringsprocessen verder te kunnen

optimaliseren. Uiteindelijk moet dit leiden tot een vermindering van de administratieve lastendruk voor alle medewerkers van de SVB.

Naar aanleiding van het jaarrekeningtraject 2021 is er een breed verbetertraject gestart om het proces rond de tussentijdse afsluitingen te versterken. Dat heeft ertoe geleid dat het jaarrekeningtraject 2022 zonder vertraging is verlopen. In het jaarrekeningtraject 2023 is meer ingezet op het toepassen van het "three lines" model met wisselende resultaten. Zo is de eerstelijns controle binnen de financiële afdeling zichtbaar verbeterd, waardoor er meer ingezet kon worden op het effectueren van de tweede lijnscontrole.

Uit een in 2023 door een extern bureau uitgevoerd benchmark onderzoek is gebleken dat de capaciteit bij de financiële administratie ontoereikend was om alle taken goed uit te kunnen voeren. In 2012 is er bij een centralisatieslag van de financiële functie een - naar nu blijkt - te forse reductie in capaciteit doorgevoerd. De formatie voor de afdeling Financieel Beheer wordt daarom in 2024 met 9 fte uitgebreid. De werving van de nieuwe collega's is medio 2023 reeds van start gegaan maar heeft in het najaar van 2023 nog niet geleid tot het gewenste aantal nieuwe medewerkers. Dit heeft vooral te maken met een krappe arbeidsmarkt. Verwacht wordt dit in de loop van 2024 af te kunnen ronden.

In december 2023 heeft de raad van bestuur ingestemd met een Budgethoudersregeling waarin de spelregels staan inzake budgethouderschap en budgetbeheer. Tezamen met het vastleggen van budgetten op een lager niveau binnen de organisatie en het in gebruik nemen van een dashboard met managementinformatie voor de managers moet dit gaan leiden tot een verbeterd besef van de budgettaire verantwoordelijkheden binnen de SVB en daarmee tot een verbeterd financieel beheer en financiële hygiëne.

Kwaliteitsborging informatievoorziening

De SVB hecht veel belang aan de kwaliteit van haar informatievoorziening. Voor de beoordeling hiervan wordt onderscheid gemaakt tussen 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. In 2023 is begonnen om het Purchase-to-Pay (P2P) proces verder te optimaliseren en is de P2P-procesbeschrijving geüpdatet. Daarnaast is er gestart met het updaten van de procesbeschrijvingen en werkinstructies van de overige financiële processen.

Betrouwbaarheid niet-financiële gegevens

De richtlijnen, kaders en inrichtingsvoorschriften voor de SUWI-verantwoording zijn als instructie 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 is 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.

7.5 Uitvoeringskosten naar verschillende domeinen

Ook in het jaar 2023 heeft de SVB extra middelen ontvangen om de dienstverlening aan de burgers te kunnen verbeteren en meer maatwerk te kunnen toepassen. Op de lasten is zo'n € 0,5 miljoen meer uitgegeven dan begroot en bijna € 50 miljoen meer dan in 2022. Aan baten is € 2,8 miljoen meer binnengekomen dan begroot en komt iets lager uit dan realisatie 2022.

In deze paragraaf wordt per domein een korte toelichting op het resultaat gegeven.

Tabel 7.3 Ontwikkeling baten en lasten naar domein (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Baten			
SV	349,7	349,7	313,2
Zorg	91,2	91,2	87,5
Niet-SV	16,7	16,7	16,2
Totaal baten	457,6	457,6	416,9
Derden	10,3	7,5	11,1
Totaal baten incl. derden	467,9	465,1	428,0
Lasten			
SV	361,5	357,0	319,5
Zorg	88,8	91,3	81,5
Niet-SV	15,3	16,8	15,0
Totaal lasten	465,6	465,1	416,0
Saldo van baten en lasten	2,3	0,0	12,0

In onderstaande tabel 7.4 staan de afwijkingen per domein en deze worden daaronder verder toegelicht en onderscheiden naar reguliere activiteiten en projecten.

Tabel 7.4 Resultaat naar domein (bedragen x € 1 miljoen)

Domein	Middelen	Opbrengsten derden	Totaal incl. opbrengsten derden	Lasten	Resultaat	
SV	Regulier	349,7	10,2	359,9	361,5	-1,6
	Projecten	-	-	-	-	-
	Totaal SV	349,7	10,2	359,9	361,5	-1,6
Zorg	Regulier	80,0	-	80,0	78,8	1,2
	Projecten	11,2	-	11,2	10,0	1,2
	Totaal Zorg	91,2	0,0	91,2	88,8	2,4
Niet-SV	Regulier	16,2	0,1	16,3	15,1	1,2
	Projecten	0,5	-	0,5	0,2	0,3
	Totaal Niet-SV	16,7	0,1	16,8	15,3	1,5
Totaal	457,6	10,3	467,9	465,6	2,3	

Toelichting SV

Binnen het SV-domein is sprake van een overschrijding van € 1,6 miljoen (oftewel circa 0,5% van de begroting) en € 2,4 miljoen (oftewel 0,7%) ten opzichte van de prognose uit de tweede tertaalrapportage.

De per saldo geringe overbesteding op de lasten wordt vooral veroorzaakt door de toegenomen realisatiekracht binnen het Portfolioprogramma IV. Daar is door de SVB bewust op gestuurd gezien de opgaven waarvoor de SVB zich nu en in de komende jaren gesteld ziet. Dit kon ook doordat het bestemmingsfonds ICT volledig gevuld is. Deze hogere kosten worden voor € 4,9 miljoen gedempt door een niet eerder voorziene meevaller binnen de regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten (TSB) door minder gerealiseerde keuringen vanuit het Instituut slachtoffers beroepsziekten door gevaarlijke stoffen (ISBG). De TSB is een nog relatief nieuwe regeling.

In de tweede tertaalrapportage werd rekening gehouden met de inzet van de € 4 miljoen uit het bestemmingsfonds ICT om de verwachte meerkosten uit het Portfolioprogramma te kunnen financieren. Door de onverwachte lagere gerealiseerde kosten binnen de regeling TSB kan de onttrekking uit het bestemmingsfonds beperkt blijven tot € 3,1 miljoen (zie bestemming saldo van baten en lasten).

Er wordt € 1,5 miljoen toegevoegd aan de egalisatiereserve die daarmee zijn maximale stand bereikt.

Toelichting Zorg

Het budgettair kader voor PGB is in 2023 € 91,2 miljoen en bestaat uit reguliere budgetten en het projectbudget voor het PGB2.0 systeem. Binnen de reguliere budgetten PGB worden de indirecte kosten voorcalculatorisch opgenomen en afgerekend. Alleen verschillen in de directe kosten en ICT-projectkosten zorgen voor het resultaat binnen dit domein. De onderschrijding op trekkingsrecht PGB van € 1,2 miljoen wordt bijna volledig veroorzaakt door lagere personele kosten als gevolg van een lagere personele bezetting. Op de projecten (waaronder PGB2.0) is € 1,2 miljoen minder uitgegeven. Het bedrag voor projecten PGB wordt apart afgerekend met VWS.

In de tweede tertaalverantwoording werd op PGB trekkingsrechten nog een tekort verwacht van € 2,5 miljoen doordat de LPO 2023 nog niet was toegekend. Inmiddels is deze - voor het verwachte tekort - alsnog door VWS toegekend. Ten opzichte van de tertaalverantwoording treedt er dus een onderuitputting op van € 1,3 miljoen op het reguliere budget voor de uitvoering.

De uitvoering PGB valt onder het ministerie van VWS. Dat ministerie ontvangt een aparte verantwoording over de uitvoeringskosten PGB.

Toelichting niet-SV

Het budgettair kader (exclusief de toedeling van de opbrengsten derden) is € 16,7 miljoen. Het kader is grotendeels voor V&O (€ 8,8 miljoen inclusief projecten € 0,5 miljoen) en Verzekerenadministraties (VZA) (€ 7,2 miljoen). Het overige deel is bestemd voor TNS (€ 0,7 miljoen). De projecten niet-SV laten een onderschrijding zien van € 0,3 miljoen, dit betreft het project Europese Aanbesteding (EA) van V&O. Op de reguliere middelen is per saldo € 1,2 miljoen overgehouden, voornamelijk op de uitvoeringskosten van V&O.

7.6 Realisatie en investeringen per kostencategorie

Over 2023 zijn de uitvoeringslasten € 0,6 miljoen hoger uitgevallen dan begroot. Op de personeelskosten is er per saldo € 10,4 miljoen meer uitgegeven. Op de post diensten en diversen ongeveer € 8 miljoen minder. Op de overige kostencategorieën zijn de afwijkingen gering. In onderstaande tabel 7.5 is voor de kostencategorieën aangegeven wat de begroting en de realisatie voor 2023 is. Per kostencategorie wordt een toelichting gegeven op de afwijkingen.

Tabel 7.5 Realisatie per kostencategorie versus begroting (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Personeelskosten	380,4	370,0	334,3
Huisvestingskosten	23,9	23,8	21,3
Automatiseringskosten	39,8	41,3	38,6
Bureaunkosten	4,9	5,1	4,8
Diensten en diversen	16,6	24,8	17,0
Totaal Uitvoeringskosten	465,6	465,0	416,0

Personeelskosten SVB

Er is in 2023 € 10,4 miljoen meer uitgegeven aan personeelskosten dan begroot. In 2023 zijn, net als in 2022, veel nieuwe medewerkers aangetrokken in een situatie van een (te) krappe arbeidsmarkt. Het opleiden en begeleiden van nieuwe medewerkers in grotere groepen heeft veel tijd en capaciteit van de

meer ervaren medewerkers gekost. De SVB heeft daardoor meer personeel moeten inhuren dan begroot waardoor de personele kosten hoger zijn uitgevallen dan begroot. De inspanningen hebben er wel toe geleid dat de bezetting ultimo 2023 vrijwel gelijk was aan de beschikbare formatie. Uiteindelijk is er een onderuitputting van € 17,4 miljoen gerealiseerd op de vaste personeelskosten.

Om de benodigde activiteiten toch te kunnen blijven uitvoeren zijn er meer uitzendkrachten en externe medewerkers ingehuurd. Dit zorgt voor hogere kosten op externe inhuur van € 24,0 miljoen en op uitzendkrachten van € 11,8 miljoen ten opzichte van de begroting voor personeelskosten. Ondanks de krappe arbeidsmarkt zijn er gedurende 2023 veel nieuwe medewerkers ingestroomd voor de uitvoering van extra taken alsmede i.v.m. de toegenomen aandacht voor dienstverlening en verwachte pensionering van de huidige bezetting. Aan het einde van het jaar was de formatie daarom boven het begrote aantal fte, maar gemiddeld over het gehele jaar bezien niet.

De overige personeelskosten bestaan onder andere uit reiskosten (woon-werkverkeer), arbeidsparticipanten, opleidingskosten en de personele voorzieningen. Er is hierop in 2023 een onderuitputting gerealiseerd van € 8,0 miljoen. Dit komt vooral ook door het feit dat hier vooral de overige kosten worden verantwoord die niet in één van de andere categorieën passen.

Tabel 7.6 Uitsplitsing personeelskosten (incl. vrijval/dotatie voorzieningen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Bezoldiging	276,5	293,9	249,1
Uitzendkrachten	20,7	8,9	17,0
Externe inhuur	66,1	42,1	50,4
Overige personeelskosten	17,1	25,1	17,8
Totaal	380,4	370,0	334,3

De gemiddelde personele bezetting (internen, uitzendkrachten en externe inhuur) komt over 2023 uit op 4.108 fte en ligt daarmee 289 fte hoger dan de gemiddelde bezetting in 2022 (zie tabel 7.7). Ultimo 2023 was de bezetting 4.225 fte.

De actuele begroting gaat uit van een formatie van 4.022 fte. Ten opzichte van het Jaarplan 2023 is er een verschuiving geweest tussen het SV en het Niet-SV domein voor medewerkers die werken voor TNS en VZA-regelingen. Voor een toelichting op het Sociaal Beleid wordt verwezen naar hoofdstuk 5 "Oog voor mens en omgeving".

Tabel 7.7 Formatie-/bezettingsoverzicht (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis)

Domein	Formatie jaarplan 2023	Formatie actuele begroting 2023	Gemiddelde bezetting internen	Gemiddelde bezetting externen	Gemiddelde bezetting uzk	Gemiddelde bezetting 2023	Bezetting ultimo 2023	Gemiddelde bezetting 2022*
SV	3.207	3.150	2.834	255	181	3.270	3.401	2.991
Zorg	765	765	598	66	59	723	712	714
Niet-SV	49	107	110	3	2	115	112	114
Totaal	4.021	4.022	3.542	324	242	4.108	4.225	3.819

* excl. arbeidsparticipanten

Huisvestingskosten

De gerealiseerde huisvestingskosten over 2023 bedragen € 23,9 miljoen, onderverdeeld naar respectievelijk het SV-domein voor € 19,2 miljoen, het Zorg domein voor € 4,0 miljoen en het niet-SV domein voor € 0,7 miljoen. In de huisvestingskosten zijn de kosten van een extra dotatie aan de voorziening groot onderhoud (€ 0,7 miljoen) meegenomen, alsmede (hogere) kosten voor beveiliging, onroerendzaakbelasting, verbouwingen en thuiswerkmeubilair. Tegenover deze hogere kosten staan lagere dan verwachte uitgaven voor rente en afschrijvingen. Per saldo is er een overschrijding van € 0,1 miljoen gerealiseerd t.o.v. de begrote huisvestingskosten.

Huisvesting gerelateerde investeringen

Naast exploitatiekosten zijn er ook investeringen gedaan in huisvesting. Deze zijn geactiveerd onder de materiële vaste activa (zie tabel 8.4 van de jaarrekening). De met de investeringen gemoeide kapitaallasten (afschrijvingen en rente) lopen mee in de exploitatiekosten voor huisvesting. Er is in 2023 € 5,2 miljoen minder geïnvesteerd in huisvesting dan begroot. Dit komt vooral door een langere voorbereiding en door uitstel van investeringsprojecten. Reden voor uitstel is dat op basis van nadere inspectie is besloten dat vervanging (nog) niet nodig is. Ook zijn bepaalde investeringsprojecten aangehouden omdat de voortgang op het programma "Bewust Werken" bepalend is voor het initiëren van investeringen in huisvesting. De nieuwe inrichting van kantoorpanden in het kader van "Bewust Werken" is in 2022 van start gegaan en wordt in 2023 voortgezet. De hieraan gerelateerde investeringen lopen door in 2024.

Tabel 7.8 Huisvesting gerelateerde investeringen (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Gebouwen/Verbouwingen	1,1	2,1	0,2
Installaties	1,0	4,1	1,5
Vervoermiddelen	-	-	-
Meubilair/stoffering	0,7	1,8	0,5
Activa in uitvoering	4,4		
Totaal	7,2	8,0	2,2

Kosten automatisering

De totale kosten voor automatisering ter hoogte van € 39,8 miljoen zijn in 2023 nagenoeg conform begroting; de onderschrijding bedraagt € 1,5 miljoen. In deze automatiseringskosten zijn de hogere kosten als gevolg van de intensivering binnen het IV Portfolioprogramma niet zichtbaar. Het effect hiervan uit zich vooral in hogere personele kosten, vooral bij inhuur externen. De totale IT-kosten vallen in 2023 € 6,0 miljoen hoger uit dan begroot. Dit heeft te maken met hogere personeelskosten (€ 7,5 miljoen) en lagere automatiseringskosten (€ 1,5 miljoen) ten opzichte van de begroting.

Automatisering gerelateerde investeringen

De aan automatisering gerelateerde investeringen in 2023 zijn € 4,2 miljoen lager uitgevallen dan begroot. Door een vertraging in de uitrol van werkplek apparatuur (wpa) schuiven deze investeringen door naar 2024. Voor de vervanging hardware is vertraging in een Europees aanbestedingstraject ontstaan waardoor deze investeringen eveneens doorschuiven naar 2024. Door strakker op de licentiekosten te sturen zijn deze kosten met € 0,4 miljoen verlaagd.

Tabel 7.9 Automatisering gerelateerde investeringen (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Hardware / wpa	1,7	5,5	1,5
Software / licenties	0,3	0,7	-
Infrastructuur	-	-	-
Activa in uitvoering	0,1		
Automatiseringsapparatuur	2,1	6,2	1,5

Grote automatiseringsprojecten

Grote projecten binnen de overheid met een IT-component van ten minste € 5 miljoen worden publiekelijk gerapporteerd op <https://www.rijksictdashboard.nl>. De ICT-component wordt uitgedrukt in de meerjarige ICT-kosten die, gedurende de looptijd van de grote ICT-activiteit, gemaakt moeten worden om de beoogde doelen te realiseren. De grootte van de ICT-activiteit wordt bepaald door te kijken naar de gehele samenhangende werkzaamheden van de voorgenomen wijzigingen binnen

informatiesystemen, dienst of producten. De samenhang kan zowel functioneel, technisch als organisatorisch zijn.

Tabel 7.10 Overzicht kosten grote Automatiseringsprojecten (bedragen x € 1 miljoen)

Groot ICT-project	Actuele schatting van de kosten	Uitgaven in 2023	Cumulatieve uitgaven per 31/12/2023	Status per 31/12/2023
Programma Modernisering AA	41,90	8,25	13,00	in uitvoering
Project Dataplatform (Fit4data)	8,20	3,05	4,18	in uitvoering

Bureaunkosten

De gerealiseerde bureaunkosten in 2023 bedragen € 4,9 miljoen. Dit is € 0,2 miljoen lager dan het begrote bedrag.

Diensten en diversen

De realisatie op de categorie 'diensten en diversen' voor 2023 bedraagt € 16,6 miljoen. Ten opzichte van de begroting komen de kosten € 8,2 miljoen lager uit. De begroting bevatte nog niet toegekende middelen die gedurende het jaar worden verdeeld en daarmee onder andere categorieën worden verantwoord. Dit veroorzaakt een onderuitputting op deze categorie.

7.7 Huisvesting

In 2023 is de huidige huisvestingsstrategie van kracht waarin is bepaald dat het vastgoed in eigendom wordt gehouden en de verhuuractiviteiten van leegstand aan derden worden onderhouden. Er is geen daling van de formatie voorzien; de huisvestingskosten in eigendom zijn substantieel laag door nihil rentekosten en daarnaast levert de verhuur aanzienlijke opbrengsten op. De rentekosten nemen de komende jaren toe.

Aan het einde van 2023 was in totaal 28,3% van de beschikbare kantoorruimte verhuurd aan derden. Vergeleken met de eigen huisvestingsbehoefte van de SVB is de leegstand minimaal en in de praktijk verwaarloosbaar (zie tabel 7.11).

Onlangs is gestart met een actualisatie van de huidige huisvestingsstrategie. Naar verwachting zal in het voorjaar 2024 het advies gereed zijn.

Tabel 7.11 Huisvesting verhuurbaar vloeroppervlak (VVO)

Overzicht huisvesting (in m2 VVO)	2023		2022	
	m2	%	m2	%
Beschikbaar verhuurbaar vloeroppervlak	97.256	100,0%	97.256	100,0%
Huisvestingsbehoefte	70.341	72,3%	67.105	69,0%
Teveel aan kantoorruimte	26.915	27,7%	30.150	31,0%
Verhuurd aan derden	27.535	28,3%	34.383	35,4%
Niet verhuurde overtollige kantoorruimte (*)	-620	-0,6%	-4.233	-4,4%

*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.

Het hanteren van de geldende huisvestingsnorm levert in 2023 een theoretisch tekort aan ruimte op. Het bewust werken voorkomt in de praktijk echter, op piekmomenten na, een daadwerkelijk tekort aan ruimte.

7.8 Aanbestedingen

De Europese aanbestedingen die in 2023 zijn gepubliceerd op TenderNed betreffen: Archiefdiensten, Schoonmaak en Glasbewassing, Beheer en Onderhoud E&W installaties (elektro & bouwkundig), Verbeteren IAM (identity and access management), IRNA (Instandhouding Rekencentrum- en Netwerkapparatuur), Onderhoud en support op LAN/WLAN en CSP (Content Service Platform / DMS primair). De SVB heeft in 2023 zes meervoudig onderhandse aanbestedingen afgerond.

Daarnaast participeerde de SVB in 2023 in de rijksbrede aanbesteding: Facilitair Drukwerk en blanco briefpapier, Wagenpark en op IT-vlak een deelname aan het Instituut voor Water Resources (IWR) accessoires.

In 2023 is sprake van geconstateerde onrechtmatigheden voor circa € 10,1 miljoen (2022: € 10,6 miljoen). Dit is een lichte daling ten opzichte van 2022. Dit wordt veroorzaakt door de afronding van diverse Europese aanbestedingstrajecten die hebben geleid tot nieuwe contracten en daarmee tot het wegnemen van een aantal bestaande onrechtmatigheden. In 2023 zijn er toch ook weer nieuwe onrechtmatigheden geconstateerd. Het totale inkoopvolume bedroeg in 2023 circa € 168 miljoen.

In 2023 heeft de afdeling inkoop veel tijd besteed aan de voorbereiding van een aantal grote Europese aanbestedingen die naar verwachting in 2024 gepubliceerd worden. Afronding van deze aanbestedingen moet uiteindelijk gaan leiden tot een verdere afname van de totale onrechtmatigheid. De SVB zal zich ook in 2024 blijven inzetten voor het afsluiten van nieuwe overeenkomsten middels (Europese) aanbestedingen om zo de onrechtmatigheden te verkleinen en zoveel mogelijk te voorkomen. Naast rechtmatig is het voor de SVB uiteraard ook belangrijk om doelmatig in te kopen.

Contractmanagement


Een trend die de SVB in 2023 zag en die naar verwachting in 2024 doorzet zijn de prijsverhogingen van met name grondstoffen en diensten, voornamelijk als gevolg van de hoge inflatie en situatie in Europa. Alles wordt duurder; zo hebben ook huidige contracten van de SVB in 2023 te maken met prijsstijgingen. Als publieke opdrachtgever heeft de SVB belang bij het leveren van de prestatie, maar ook bij een goed functionerende markt waarbij een leverancier niet onder de kostprijs moet leveren. Als SVB gaan we met leveranciers in gesprek en zoeken de juiste balans tussen goed opdrachtgeverschap versus een gezond ondernemersrisico. In 2023 is ingezet op de verdere professionalisering van de afdeling contractmanagement.

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, maar onderdeel zijn van de steekproef, zijn wel meegenomen in het onrechtmatigheidspercentage.

In het jaarverslag verklaart de raad van bestuur van de SVB dat de wetsuitvoering van de SVB rechtmatig is geweest. De raad van bestuur baseert haar oordeel op een onderliggende steekproef. Deze aselekt uitgevoerde steekproef wordt uitgevoerd door Operational Control en is onderdeel van de controle door de Audit Dienst. Deze risicogerichte steekproef is erop gericht om, met een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 1%, een uitspraak te kunnen doen over de rechtmatige betaling van de SV-regelingen. De overige rechtmatigheidsaspecten van de SVB, zoals uitvoeringskosten en Europese aanbestedingen, vloeien direct voort uit de accountantscontrole van de Audit Dienst.

In tabel 7.12 zijn de in 2023 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 SV-uitkeringen, levert deze door de risicogerichte aanpak ook de beste schattingen op 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. Hierin staat onder meer 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 rapporteert de SVB 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.

Misbruik en oneigenlijk gebruik (M&O)

Om misbruik en oneigenlijk gebruik van overheidsgelden te voorkomen zijn beheersmaatregelen nodig die functioneren. Daartoe is binnen de SVB een stelsel ingericht van tweede- en derdelijns activiteiten. De SVB hanteert een aanpak voor deze controle waarbij wordt nagegaan 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).

Primair is de afdeling Preventie & Handhaving verantwoordelijk voor de uitvoering en stelt hierover periodiek rapportages op.

Operational Control en de Audit Dienst hebben een toetsende functie op de verantwoordingen, prestatie-indicatoren en kengetallen.

De SVB heeft een adequaat proces op het detecteren van potentiële risico's. Het bijbehorende besluitvormingsproces hiervoor is een aantal jaren geleden opnieuw ingericht. Hierdoor is de 'risk appetite' beter in beeld.

Handhaving is één van de kerntaken van de SVB en bestaat uit alle activiteiten om het risico op misbruik en oneigenlijk gebruik zo veel mogelijk te beperken. Hierbij is het streven om het M&O risico per wet te beperken tot maximaal 3% van de jaarlijkse uitkeringslast. De SVB levert door een effectieve en zichtbare handhaving een bijdrage aan het in stand houden van het maatschappelijke draagvlak voor het sociaal zekerheidstelsel. Het beleid van de SVB is erop gericht enerzijds zo min mogelijk drempels op te werpen voor de toegang tot rechten en diensten en anderzijds goede waarborgen in te bouwen tegen misbruik.

Een goede naleving begint bij begrijpelijke wet- en regelgeving. De SVB draagt hieraan bij door geconstateerde knelpunten in de handhavingspraktijk aan te dragen, te bespreken met de wetgever, en te adviseren over aanpassingen. Zo zijn bijvoorbeeld voorstellen gedaan voor vereenvoudiging van wetgeving bij leefsituaties. Handhaving betekent ook burgervriendelijke, rechtmatige en betrouwbare dienstverlening (op basis van de juiste gegevens) waarbij de risico's voor fouten en misbruik zoveel mogelijk zijn afgedekt binnen het primaire proces. De SVB is alert op nieuwe risico's, onderzoekt deze en werkt via innovatieve pilots aan het mitigeren of beheersen daarvan. De medewerkers in de uitvoering en de toezichthouders zijn alert op fouten en misbruik. De SVB analyseert alle meldingen van misbruik en doet vervolgonderzoek waar dat opportuun is.

Het afwegingskader voor de inzet van handhaving wordt met name bepaald door de mate van risico op onrechtmatigheid, maar ook door andere factoren zoals de kosten en het (maatschappelijke) rendement van de inzet van capaciteit. De SVB zet handhavingsactiviteiten daarom in op basis van de kans op fouten en misbruik en de impact daarvan. De kans op detectie wordt daarmee vergroot en we zetten capaciteit gericht in, waarmee effectiviteit en efficiëntie zijn gebaat. Daarnaast hoeven hierdoor minder burgers

aan toezicht en handhaving te worden onderworpen. Data-analyse is een belangrijk hulpmiddel bij het bepalen in welke situaties er sprake kan zijn van onrechtmatigheid. Met de ontwikkeling van data-analyse wordt de risicogerichtheid verhoogd.

Handhavingsactiviteiten kunnen gevoelig en belastend zijn. Daarom is de SVB transparant in wat zij doet. Net als bij dienstverlening handhaaft de SVB vanuit de bedoeling van de wet waarbij een goede balans, een menselijke maat, wordt gezocht tussen de inbreuk op de belangen van de burger en de belangen van de maatschappij bij een rechtmatige wetstoepassing. De SVB werkt in het kader van de Bedoeling en blijft daarop investeren door diverse instrumenten te ontwikkelen die medewerkers hierin ondersteunen, zoals Algemene Beginselen Behoorlijk Afwegen (ABBA), de Perspectiefcirkel en het Ethics Center.

Conclusie rechtmatigheid

Ieder tertaal wordt er, door middel van een onrechtmatigheidsscore per wet, inzicht gegeven in de rechtmatigheid. Bij het bepalen van de rechtmatigheid spelen, naast recente financiële fouten, recente onzekerheden 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 gaan over de financiële fouten en onzekerheden in controlejaar 2023 voor alle wetten die de SVB uitvoert.

Tabel 7.12 Onrechtmatigheidsscores per wet (1 = 1%)

Wet en regeling	Onrechtmatigheid		Onzekerheden	
	2023	2022	2023	2022
Algemene Ouderdomswet (AOW)	0,01	0,01	0,03	0,00
Algemene Kinderbijslagwet (AKW)	0,05	0,15	0,09	0,08
Algemene nabestaandenwet (Anw)	0,49	3,62	0,05	0,05
Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)	0,35	0,44	0,21	0,00
Tegemoetkoming asbestslachtoffers (TAS)	0,00	0,00	0,00	0,00
Regeling Chronic solvent-induced Encephalopathy (CSE)	0,00	6,67	0,00	0,00
Overbruggingsregeling AOW (OBR)	0,11	0,34	0,00	0,00
Remigratiewet (REM)	0,04	0,05	0,00	0,00
Bijstand Buitenland (BBL)	0,00	0,03	0,00	0,16
Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten (TSB)	0,04	-	0,00	-
Totaal SUWI	0,02	0,05	0,04	0,01

De norm voor de totale rechtmatigheidsscore is 99%. De totaalscore voor alle SUWI-wetten valt met 99,98% binnen de norm. Ook de onrechtmatigheidsscore van de onzekerheden ligt met 99,96% binnen de norm van 97%.

Rechtmatigheidsverklaring 2023

Op basis van de regelgeving heeft de SVB het onrechtmatigheidspercentage voor 2023 berekend op 0,05% van de totale lasten van de jaarrekening als geheel. Dit percentage is inclusief de geconstateerde onrechtmatigheidsfouten inzake Europese aanbestedingen en eventueel niet gecorrigeerde financiële fouten. Het totale percentage recente onzekerheden bedraagt 0,04% 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 2023 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.



Jaarrekening

8 Jaarrekening

8.1 Balans per 31 december 2023

Tabel 8.1 Balans per 31 december 2023 (na bestemming van het saldo van baten en lasten) (bedragen x € 1 miljoen)

Ref.		31-12-2023	31-12-2022
	Activa		
	Vaste activa	953,0	951,0
1	Materiële vaste activa	104,7	102,7
2	Financiële vaste activa	848,3	848,3
	Vlottende activa	6.731,3	9.790,8
3	Vorderingen	6.730,7	9.790,3
4	Liquide middelen	0,6	0,5
	Totaal Activa	7.684,3	10.741,8
	Passiva		
	Vermogen	2.221,0	6.276,0
5	Fondsvermogen AOW/Anw	2.202,5	6.255,9
6	Bestemmingsfondsen	3,9	7,0
7	Egalisatiereserve	14,6	13,1
8	Voorzieningen	30,4	28,5
9	Langlopende schulden	1,3	1,3
10	Kortlopende schulden	5.431,6	4.436,0
	Totaal Passiva	7.684,3	10.741,8

De referentienummers verwijzen naar de toelichting op de balans vanaf paragraaf 8.6.

8.2 Staat van baten en lasten over 2023

Tabel 8.2 Staat van baten en lasten (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Baten			
Baten Premie gefinancierd			
11 Algemene nabestaandenwet	253,8	181,8	182,9
11 Algemene Ouderdomswet	44.782,6	46.270,5	45.577,4
Baten Budget gefinancierd			
12 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen*	447,9	432,8	395,5
12 Kindregelingen**	4.495,9	4.279,9	4.073,5
13 Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE	0,1	0,3	0,3
13 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	9,2	7,1	8,7
14 Overbruggingsuitkering AOW	1,3	0,7	1,1
14 Regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten	2,9	56,1	2,7
15 Regeling bijstand buitenland	1,5	1,0	1,4
15 Remigratiewet	40,2	41,3	41,2
Baten SV-taken	50.035,2	51.271,5	50.284,7
Baten niet SV-taken	104,1	108,1	96,5
Totaal Dienstverlening	50.139,3	51.379,6	50.381,2
Lasten			
Lasten Premie gefinancierd			
11 Algemene nabestaandenwet	369,0	336,8	337,0
11 Algemene Ouderdomswet	48.722,4	47.064,5	44.722,2
Lasten Budget gefinancierd			
12 Aanvullende inkomensvoorziening ouderen*	447,9	432,8	395,5
12 Kindregelingen**	4.495,9	4.279,9	4.073,5
13 Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE	0,1	0,3	0,3
13 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	9,2	7,1	8,7
14 Overbruggingsuitkering AOW	1,3	0,7	1,1
14 Regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten	2,9	56,1	2,7
15 Regeling bijstand buitenland	1,5	1,0	1,4
15 Remigratiewet	40,2	41,3	41,2
Lasten SV-taken	54.090,2	52.220,5	49.583,6
Lasten niet SV-taken	104,1	108,1	96,5
Totaal Lasten	54.194,3	52.328,6	49.680,1
Saldo van baten en lasten	-4.055,0	-949,0	701,1

* Betreft de AIO inclusief de tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Afghanistan en Oekraïne. Per 2023 zijn Soedan en Gazastrook toegevoegd.

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

8.3 Kasstroomoverzicht

Tabel 8.3 Kasstroomoverzicht (directe methode) (bedragen x € 1 miljoen)

		2023	2022
	Kasstroom uit operationele activiteiten		
16	Ontvangsten		
	Premies	32.036,3	24.278,7
	Financiering door het Rijk	22.524,4	22.133,4
	Overige ontvangsten	3.013,7	2.462,3
	Overige ontvangsten m.b.t. niet SV-activiteiten	104,1	96,5
		57.678,5	48.970,9
17	Uitgaven		
	Uitkeringen	-52.734,0	-48.972,3
	Uitvoeringskosten	-350,4	-309,5
	Overige uitgaven	-1,2	-2,9
	Overige uitgaven m.b.t. niet SV-activiteiten	-104,1	-96,5
		-53.189,7	-49.381,2
	Kasstroom uit operationele activiteiten	4.488,8	-410,3
	Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
1	Investerings in materiële vaste activa	-9,3	-3,7
	Desinvesterings in materiële vaste activa	-	-
	Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-9,3	-3,7
	Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
3	Mutatie rekening-courant Rijk	-4.479,4	414,0
	Interest rekening-courant Rijk	-	-
	Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-4.479,4	414,0
	Toename geldmiddelen in 2023	0,1	0,0
	Specificatie netto-kasstroom		
4	Stand liquide middelen 1 januari*	0,5	0,5
4	Stand liquide middelen 31 december*	0,6	0,5
	Totaal mutatie liquide middelen	0,1	0,0

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

8.4 Algemene toelichting

Statutaire vestigingsplaats, rechtsvorm en inschrijfnummer 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 6 Adressen 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 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 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 9 Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJ). Tenzij anders vermeld, zijn activa en passiva opgenomen tegen verkrijgingsprijs. Afwijkingen ten opzichte van Titel 9 Boek 2 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 afwijkend 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 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 de 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) inclusief de tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Afghanistan, Oekraïne, Soedan en Gazastrook (EVAC)
- Regeling Tegemoetkoming Asbestslachtoffers 2014 (TAS)
- Regeling Tegemoetkoming werknemers met CSE (CSE)
- Regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten (TSB)
- Overbruggingsregeling AOW (OBR)
- Remigratiewet (REM)
- Regeling Bijstand Buitenland (BBL)

Wijzigingen SV-taken

In 2023 gaf de SVB uitvoering aan de "tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Afghanistan, Oekraïne, Soedan en Gazastrook".

De SVB voert sinds 1 maart 2020 de CSE-regeling uit, ook bekend als de "Schilderziekte". Deze regeling is per 7 oktober 2023 door SZW ingetrokken. Met ingang van 1 januari 2023 voert de SVB de Regeling Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten (regeling TSB) uit.

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 wordt er een toelichting 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 gezien de aard van de activiteiten van de SVB nihil. 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 de 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 8.19 en 8.20.

Wijziging verslaggeving

In de jaarrekening 2023 zijn de volgende wijzigingen opgenomen ten aanzien van de verslaggeving:

- Er zijn tabellen anders gepresenteerd dan voorgaand jaar. Dit betreft de tabellen van de egaliseringsreserve, bestemmingsfonds ICT en de voorzieningen. Hierbij is de mutatie t.o.v. voorgaand jaar opgenomen in de tabel.
- Verder is er een aanscherping gedaan van de uitgangspunten voor het doorbelasten van de uitvoeringskosten: de voorcalculatie wordt aangepast bij de uitdeling van de LPO en kan worden aangepast bij majeure aanpassingen van de begroting.
- Bij de materiële vaste activa is de categorie "Activa in Uitvoering" toegevoegd en dit betreft activa welke nog in uitvoering zijn maar nog niet in gebruik zijn genomen.

Afrondingsverschillen

De jaarrekening wordt zorgvuldig opgesteld en gepresenteerd. Met ingang van 2023 maakt de SVB gebruik van een nieuw programma waarbij een groot deel van de tabellen van de jaarrekening direct gegenereerd wordt vanuit het financiële pakket. Dit kan er toe leiden dat er verschillen ontstaan in de afrondingen en tussen diverse tabellen.

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. Hierdoor is er soms een '-' (geen bedrag) of een '0' (bedrag < € 50.000) in de tabellen opgenomen.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

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
activa in uitvoering:	geen afschrijving

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 bij het ministerie van SZW.

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 kasstroom genererende 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 waardeverminderingverlies 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 Titel 9 Boek 2 BW, waar wordt uitgegaan van een kalenderjaar. De vordering premiebaten 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.

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 en -fondsen

De bestemmingsreserve of bestemmingsfonds 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.

Bestemmingsfonds ICT

De SVB heeft met ingang van boekjaar 2021 een bestemmingsfonds ICT gevormd en in gebruik genomen. In een brief van 7 december 2021 heeft het ministerie van SZW hier toestemming voor gegeven, via een onderliggend besluit van de staatssecretaris van SZW. Voor het gebruik van het fonds geldt een aantal voorwaarden, zoals opgenomen in de brief van het ministerie van SZW. Onderuitputting op het projectenportfolio mag in principe worden gedoteerd aan het bestemmingsfonds als hiermee geen negatief exploitatieresultaat ontstaat (na mutaties fondsen en reserves) dat niet kan worden opgevangen binnen de vrije ruimte van de egaliseringsreserve en waarmee de omvang van de egaliseringsreserve onder 25% van het maximum uitkomt. De staatssecretaris heeft voor vijf jaar toestemming gegeven voor de vorming van dit bestemmingsfonds. Voor het projectenportfolio (change/legacy) is conform de IV-strategie 2021-2025 jaarlijks ca. € 35 miljoen begroot. Het bestemmingsfonds ICT mag in deze jaren gevuld worden tot maximaal € 7 miljoen. In de jaarrekening en de begroting wordt ieder jaar gerapporteerd over de toevoegingen en onttrekkingen aan het bestemmingsfonds. De SVB kan, via de goedkeuring op het Jaarplan of de reactiebrief op een tertaalverslag, het bestemmingsfonds aanspreken.

Egaliseringsreserve

De SVB vormt een egaliseringsreserve 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 op te nemen egaliseringsreserve, zoals bedoeld in artikel 52 van de Wet SUWI, heeft slechts betrekking op de uitvoeringskosten. De egaliseringsreserve bedraagt ten hoogste 5% 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. De maximale hoogte in 2023 bedraagt op basis hiervan € 14,6 miljoen.

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 8 "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.

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 Persoonsgebonden Budget (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 Euro Short-Term Rate (ESTER). De duur van de individuele aanspraken is bepaald aan de hand van de meest actuele AG-prognosetafels. Bij de AG-Prognosetafels wordt de meest recente inschatting van de toekomstige sterfte voor de Nederlandse bevolking gepubliceerd door het Actuarieel Genootschap;
- 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 Euro Short-

Term Rate (ESTER) 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 dakvervangings en 6 jaar voor het schilder/stuc werk. De voorziening wordt bepaald aan de hand van een Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP) met een looptijd van 17 jaar (2024-2040). 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. Indien de kosten van groot onderhoud uitkomen boven de stand van de voor het desbetreffende actief aangehouden voorziening, worden de (meer)kosten verwerkt ten laste van de staat van baten en lasten;
- 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.

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 de 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 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 bij het ministerie van SZW.

Kortlopende schulden

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

Grondslagen voor bepaling van het 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 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, 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.

Uitkeringslasten

De uitkeringslasten bij de SVB verwijzen naar de totale middelen die de SVB uitkeert aan uitkeringsgerechtigden voor de verschillende sociale wetten en regelingen zoals AOW, kinderbijslag en nabestaandenuitkeringen. De uitkeringslasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben.

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 fondsen en regelingen ook direct hieraan worden toegerekend. Indirecte kosten worden toegerekend aan de kostendragers, op basis van voorcalculatorische verdeelsleutels (productie fte's) die jaarlijks bij de begroting worden herijkt.

Met ingang van verslagjaar 2022 worden de doorbelastingen van de stafdirecties naar het domein PGB en V&O gebaseerd op voorcalculatorische bedragen op basis van de begroting.

Ook de doorbelasting van stafdirecties naar het SV-domein vindt plaats op basis van voorcalculatie maar hierbij wordt tevens rekening gehouden met de kostenplaatsresultaten van de stafdirecties die door het toepassen van het systeem van voorcalculatie optreden.

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. Dit wordt niet op de balans geactiveerd. 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 vanaf 1-1-2023 de daggeldrente ESTER. De rente wordt berekend over de valutaire standen van 1-1-2023 tot en met 31-12-2023. De referentierente is in lijn met de gehanteerde methodiek vanuit 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 ESTER voor respectievelijk creditsaldi en debetsaldi.

Het rentepercentage ten behoeve van berekening kapitaallasten vaste activa en contante waarde berekening van de voorzieningen is voor 2024 op basis van een driejarig gemiddelde vastgesteld op 0,1% (2023: 0%). 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 en 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 zijn opgebouwd, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief of zal worden verrekend met de toekomstige betaling. 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 2023 110,5% (bron: website ABP, geraadpleegd op 25 januari 2024). Per 31 december 2022 was dit 110,9% (bron: website ABP, geraadpleegd op 26 januari 2023).

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 of tot een vermindering van toekomstige betalingen leidt. 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 8.11 worden de bezoldigingen van de topfunctionarissen weergegeven.

Grondslagen voor bepalen van de kasstromen

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

- kasstroom uit operationele activiteiten;
- kasstroom uit investeringsactiviteiten;
- kasstroom uit financieringsactiviteiten.

Kasstroom 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. De kasstroom uit investeringsactiviteiten betreft investeringen en desinvesteringen van vaste activa. De kasstroom uit financieringsactiviteiten betreft de financiering middels de rekening-courantverhouding met het Rijk.

8.6 Toelichting op de balans per 31 december 2023

Activa

1. Materiële vaste activa

Tabel 8.4 Materiële vaste activa (bedragen x € 1 miljoen)

	Terreinen/ Erfpacht	Gebouwen	Installaties gebouwen	Computer installaties	Overige activa	Activa in Uitvoering	Totaal
Stand per 1 januari 2023							
Aanschafwaarde	42,1	117,2	63,7	48,5	12,6	-	284,1
Cumulatieve afschrijvingen	-3,3	-68,6	-54,8	-45,0	-9,7	-	-181,4
Boekwaarde 1 januari 2023	38,8	48,6	8,9	3,5	2,9	-	102,7
Investerings	-	1,1	1,0	2,0	0,7	4,5	9,3
Aanschafwaarde desinvesteringen	-	-	-0,5	-11,9	-0,2	-	-12,6
Afschrijvingen desinvesteringen	-	-	0,5	11,9	0,2	-	12,6
Afschrijvingen	-0,1	-3,3	-1,0	-2,3	-0,6	-	-7,3
Boekwaarde 31 december 2023	38,7	46,4	8,9	3,2	3,0	4,5	104,7
Stand per 31 december 2023							
Aanschafwaarde	42,1	118,3	64,2	38,6	13,1	4,5	280,8
Cumulatieve afschrijvingen	-3,4	-71,9	-55,3	-35,4	-10,1	-	-176,1
Boekwaarde 31 december 2023	38,7	46,4	8,9	3,2	3,0	4,5	104,7

De SVB hanteert een roulatieschema waarin jaarlijks een aantal panden getaxeed worden. Voor vier panden is bij de toetsing gebruik gemaakt van de taxatie in 2023. Voor de overige zes panden is gebruik gemaakt van de taxatie uit 2022 of 2021. De boekwaarde van alle panden wordt getoetst aan de marktwaarde. Resultaat van deze toetsing bepaalt of er indicaties zijn voor een bijzondere waardevermindering bij de panden. Mocht er bij de toetsing van de panden gedurende het boekjaar een indicatie zijn voor een bijzondere waardevermindering, dan worden alle panden getoetst. Resultaat van de toetsing in 2023 is dat er geen aanwijzingen zijn dat de panden aan een bijzondere waardevermindering onderhevig zijn.

De investeringen in installaties bedragen in 2023 € 1,0 miljoen. De investeringen en desinvestering in "installaties gebouwen" hebben betrekking op vervanging van koelmachines, gevelinstallaties en diverse elektrische installaties.

De investeringen in computerinstallaties hebben voornamelijk betrekking op datacenter-apparatuur, werkplekapparaten en beveiligingssoftware.

Activa in uitvoering heeft betrekking op verschillende projecten zoals het plaatsen van laadpalen, vervangen van kozijnen en het moderniseren van liften etc. Deze projecten zijn nog niet afgerond, derhalve is ervoor gekozen om de activa onder "Activa in uitvoering" te plaatsen.

2. Financiële vaste activa

Tabel 8.5 Financiële vaste activa (bedragen x € 1 miljoen)

	Algemene Kinderbijslagwet	Aanvullende inkomens voorziening ouderen	Wet op het kindgebonden budget	Regeling bijstand buitenland	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2023	843,8	2,2	2,3	0	848,3
Mutaties	-	-	-	-	-
Boekwaarde 31 december 2023	843,8	2,2	2,3	0	848,3

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 2023 hebben zich geen mutaties voorgedaan.

Vlottende activa

3. Vorderingen

Tabel 8.6 Vorderingen (bedragen x € 1 miljoen)

	31-12-2023	31-12-2022
Dienstverlening		
Vordering premiebatens Belastingdienst	4.902,5	4.243,9
Uitstaande middelen bij het Rijk	-	4.357,9
Uitkeringsdebiteuren	100,6	98,6
Overige vorderingen	204,2	29,4
Overlopende activa	6,9	5,2
Rekening-courant niet-SV regelingen	1.504,3	1.047,2
Totaal Dienstverlening	6.718,5	9.782,3
Bedrijfsvoering		
Debiteuren	0,3	0,6
Overige vorderingen	5,2	1,5
Overlopende activa	6,7	5,9
Totaal Bedrijfsvoering	12,2	8,0
Totaal Vorderingen	6.730,7	9.790,3

Van de totale vorderingen ad € 6.730,7 miljoen heeft het overgrote gedeelte een looptijd korter dan één jaar. De vorderingen met een looptijd langer dan één jaar hebben betrekking op leningen verstrekt aan het personeel (€ 0,2 miljoen) en vooruitbetaalde facturen waarbij de diensten in de toekomst geleverd worden (€ 0,3 miljoen). Voor de leningen verstrekt aan het personeel is een nominaal rentepercentage gehanteerd van 4,0%, net zoals in 2022.

Vordering premiebaten Belastingdienst

Tabel 8.7 Vordering premiebaten Belastingdienst (bedragen x € 1 miljoen)

	Algemene Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
Vordering inzake december ontvangen premiebaten	2.043,8	14,1	2.057,9
Afrekening LB 2021	-514,2	-1,8	-516,0
Afrekening IB 2019	491,5	1,1	492,6
Te ontvangen premiebaten inzake verschoven kasbasis	2.849,0	19,0	2.868,0
Vordering premiebaten Belastingdienst	4.870,1	32,4	4.902,5

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 2023 is de loonheffing afgerekend over het belastingjaar 2021 en de inkomensheffing over het belastingjaar 2019.

De te ontvangen premiebaten bestaan uit premies voor de loonbelasting, ontvangen in januari 2024 over 2023 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 eind 2023 hoger dan de te vorderen premies eind 2022, vooral omdat de afrekening over de inkomstenbelasting aanzienlijk hoger is dan vorig jaar. De overige posten zijn lager dan vorig jaar (zie tabel 8.33 Premiebaten).

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 2023 flink gedaald ten opzichte van 2022 en omgeslagen naar een schuldpositie, zie voor nadere toelichting tabel 8.16 Kortlopende Schulden. De positie wordt beïnvloed door de mutaties rondom de financiering en de uitgaven van de uitkeringen.

Uitkeringsdebiteuren

De uitkeringsdebiteuren betreffen vorderingen die de SVB op de uitkeringsgerechtigden heeft. Jaarlijks wordt de oninbaarheid bepaald en hiervoor een voorziening getroffen. Op de vordering uitkeringsdebiteuren wordt een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht van € 4,3 miljoen, gelijk aan 2022. Deze voorziening is bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, voor zover mogelijk gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december. De opgenomen voorziening is vrijwel volledig toe te rekenen aan de AIO-regeling. Deze groep klanten betreft een financieel kwetsbare groep in de samenleving en kent een beperkte afloscapaciteit.

Overige vorderingen dienstverlening

De overige vorderingen bestaan uit nog te ontvangen interest rekening-courant met het Rijk. In 2023 is de rente op de rekening-courant met het ministerie van SZW het gehele jaar positief en laat voornamelijk een stijging zien, waardoor de rentebaten ad € 204,3 miljoen (2022: € 29,4 miljoen) als een vordering op de balans tot uitdrukking komt en hoger is dan in 2022. De rente is positief geworden vanaf september 2022.

Overlopende activa dienstverlening

De post overlopende activa dienstverlening betreft grotendeels een nog te ontvangen post van de premies. Dit betreft een regeling waarbij burgers zich vrijwillig kunnen verzekeren voor de AOW en Anw. Dit is van toepassing op burgers die al dan niet tijdelijk in het buitenland verblijven en in die periode anders niet verzekerd zouden 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 € 1.504,2 miljoen die de SVB als vordering heeft staan is vrijwel het gehele bedrag toe te rekenen aan de PGB-regelingen. Een bedrag van € 0,2 miljoen heeft betrekking op V&O.

Overige vorderingen bedrijfsvoering

De overige vorderingen bedrijfsvoering bestaan voornamelijk uit vorderingen op diverse instanties zoals de Belastingdienst. Deze vorderingen zijn in 2023 hoger dan vorig jaar, mede vanwege de vordering op de ISBG die in 2023 opgenomen is.

Overlopende activa bedrijfsvoering

Tabel 8.8 Overlopende activa bedrijfsvoering (bedragen x € 1 miljoen)

	31-12-2023	31-12-2022
Vooruitbetaalde kosten	6,7	5,9
Sociaal Attachés	-	-
Totaal Overlopende activa Bedrijfsvoering	6,7	5,9

De post overlopende activa bedrijfsvoering heeft betrekking op vooruitbetaalde kosten zoals licentiekosten, huur serversruimte en ov-abonnementen. De stijging van de overlopende activa t.o.v. voorgaand jaar is te verklaren door de prijsindexaties.

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 Ouderdomswet	Algemene nabestaandenwet	Totaal
Fondsvermogen per 1 januari 2023	3.472,1	2.783,8	6.255,9
Normvermogen			
Normvermogen 1 januari 2023	1.523,0	12,0	1.535,0
Mutatie normvermogen	-510,0	-3,0	-513,0
Normvermogen per 31 december 2023	1.013,0	9,0	1.022,0
Vermogenstekort/-overschot			
Vermogenstekort/-overschot 1 januari 2023	1.949,1	2.771,8	4.720,9
Mutatie normvermogen	510,0	3,0	513,0
Toe te rekenen saldo van baten en lasten	-3.938,2	-115,2	-4.053,4
Vermogenstekort/-overschot 31 december 2023	-1.479,1	2.659,6	1.180,5
Totaal fondsvermogen per 31 december 2023	-466,1	2.668,6	2.202,5

Het AOW-fonds is ultimo 2023 afgesloten met een toe te rekenen saldo van baten en lasten van € 3.938,2 miljoen en het Anw-fonds met een negatief saldo van € 115,2 miljoen (zie Tabel 8.31 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet). Deze saldi zijn met de respectievelijke fondsvermogens verrekend (rekening houdend met de mutaties in de egaliseringsreserve en het bestemmingsfonds).

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.

Het vermogenstekort bij de AOW wordt met name veroorzaakt door lagere premiebaten dan eerder was verwacht en door hogere uitkeringslasten. Het saldo vermogenstekort van de AOW wordt het volgende verslagjaar via de Rijksbijdragen verrekend. Daarmee wordt het vermogenstekort het komende jaar ontvangen van 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 8.31 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet.

6. Bestemmingsfondsen

Tabel 8.10 Bestemmingsfondsen (bedragen x € 1 miljoen)

	Boekwaarde per 1-1-2023	Mutaties	Boekwaarde per 31-12-2023
Bestemmingsfonds ICT	7,0	-3,1	3,9
Totaal bestemmingsfondsen	7,0	-3,1	3,9

De SVB heeft met ingang van boekjaar 2021 een bestemmingsfonds ICT. In een brief van 7 december 2021 heeft de staatssecretaris van SZW hier toestemming voor gegeven. In de waarderingsgrondslagen

zijn de kaders verder uitgewerkt. Het ministerie heeft bepaald dat het bestemmingsfonds voor de komende jaren een plafond kent van € 7 miljoen.

In het portfolioprogramma voor 2023 werd reeds rekening gehouden met een (gedeeltelijke) inzet vanuit het bestemmingsfonds ICT. Uiteindelijk wordt een bedrag van € 3,1 miljoen onttrokken aan het bestemmingsfonds ICT. Er blijft hierdoor € 3,9 miljoen over in het bestemmingsfonds ICT.

7. Egalisatiereserve

Tabel 8.11 Egalisatiereserve (bedragen x € 1 miljoen)

	Boekwaarde per 1-1-2023	Mutaties	Boekwaarde per 31-12-2023
Egalisatiereserve	13,1	1,5	14,6
Totaal Egalisatiereserve	13,1	1,5	14,6

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. De mutatie van € 1,5 miljoen is het saldo van een negatief resultaat op het SV-domein van € 1,6 miljoen en de onttrekking aan het bestemmingsfonds ICT van € 3,1 miljoen.

De egalisatiereserve mag conform artikel 5.10a van de regeling SUWI, in 2023 maximaal € 14,6 miljoen bedragen.

8. Voorzieningen

Tabel 8.12 Voorzieningen (bedragen x € 1 miljoen)

	Boekwaarde per 1-1-2023	Mutaties	Boekwaarde per 31-12-2023
Inzake organisatiewijzigingen	2,1	-0,5	1,6
Overige voorzieningen	26,4	2,4	28,8
Totaal Voorzieningen	28,5	1,9	30,4

In onderstaande tabellen worden de voorzieningen nader toegelicht. De kosten voortvloeiend uit de voorzieningen worden toegerekend aan de wetten en regelingen.

Tabel 8.13 Voorzieningen inzake organisatiewijzigingen (bedragen x € 1 miljoen)

	Aantal personen*	Stand per 1-1-2023	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2023
Sociaal Plan en Fricatiekosten	9	0,8	0,1	0,6	-	0,3
Kosten Sociaal Plan en WW**	26	1,1	1,2	0,8	0,2	1,3
D-PGB	1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0
Reorganisaties SVB	2	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0
Afname activiteiten V&O	-	0,0	-	0,0	0,0	-
Totaal	38	2,1	1,3	1,4	0,4	1,6

* Betreft aantal personen per 31 december 2023.

** 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 boventaligheid, WW-uitkeringen en een bovenwettelijke regeling. De onttrekking voor het boekjaar 2023 bedraagt € 0,6 miljoen. De gehele voorziening van € 0,3 miljoen heeft een looptijd korter dan één jaar.

Voorziening kosten sociaal plan en WW

In deze voorziening zijn de kosten die voortvloeien uit het eigen risicodragerschap voor de WW verantwoord. Met ingang van boekjaar 2021 is de voorziening pensioenregister samengevoegd met deze voorziening.

De dotatie van € 1,2 miljoen heeft grotendeels betrekking op nieuwe instroom in 2023.

De onttrekking van € 0,8 miljoen betreft de feitelijke kosten van WW-uitkering en bovenwettelijke uitkering in het boekjaar 2023.

De voorziening is opgebouwd voor € 1,2 miljoen met een looptijd korter dan één jaar en voor € 0,1 miljoen met een looptijd langer dan één jaar.

Voorziening Dienstverlening PGB

Als gevolg van een afname in eerdere jaren van het werkaanbod bij Dienstverlening PGB heeft de SVB destijds gewerkt aan het afbouwen van het werknemersbestand. Daarnaast is er beperkt sprake van nieuwe instroom.

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 van € 0,009 miljoen.

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 wachtgelden, die in haar geheel een kortlopend karakter heeft.

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 verplichting inzake boventalligheid is in 2021 afgewikkeld. De instroom vanaf boekjaar 2021 betreft de reguliere uitstroom bij V&O. De SVB is eigen risicodragers voor verplichtingen uit hoofde van eventuele werkloosheid en heeft de verwachte te betalen bedragen voorzien. In 2023 zijn de laatste verplichtingen afgewikkeld waarmee de voorziening in 2023 is beëindigd.

Tabel 8.14 Overige voorzieningen (bedragen x € 1 miljoen)

	Stand per 1-1-2023	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	Stand per 31-12-2023
Eigen risicodragerschap WIA	10,4	3,8	1,0	2,5	10,7
Toeslagen op pensioenen	0,2	0,0	0,0	-	0,2
Jubileumgratificaties	4,5	1,4	0,3	0,2	5,4
Groot onderhoud	11,2	1,3	0,1	-	12,4
Juridische procedures	0,1	0,0	-	0,0	0,1
Totaal	26,4	6,5	1,4	2,7	28,8

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. De dotatie van € 3,8 miljoen is het gevolg van de groei van de groep potentiële instromers (langdurig zieken). De onttrekking van € 1,0 miljoen betreft de reguliere WGA-uitkeringen in 2023. De voorziening heeft een overwegend langlopend karakter van € 9,0 miljoen. Een bedrag van € 1,7 miljoen heeft een looptijd korter dan één 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 destijds 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 bepaald tegen een contante waarde. Bij de bepaling van de hoogte van de voorziening is rekening gehouden met sterftekansen van de prognosetafel 2022 (2022: prognosetafel 2022) van het Actuarieel Genootschap en de gehuwdheidsfrequentie uit de bevolkingsstatistieken van het CBS. Bij het berekenen van de contante waarde wordt de ESTER als disconteringsvoet gebruikt. Het gehanteerde rentepercentage voor 2023 is 0,1% (2022: 0,0%).

De voorziening zelf heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 0,04 miljoen heeft een looptijd korter dan één 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 2023 is er in totaal € 0,3 miljoen uitgekeerd. De dotatie van € 1,4 miljoen wordt enerzijds veroorzaakt door de toename van het personeelsbestand en anderzijds door het effect van de CAO-verhoging. De voorziening heeft overwegend een langlopend karakter. Een bedrag van € 0,4 miljoen heeft een looptijd korter dan één jaar.

Voorziening groot onderhoud

De SVB vormt ter egalisatie van de onderhoudskosten met betrekking tot de bouwkundige kosten een voorziening voor groot onderhoud. In 2023 heeft een dotatie van € 1,3 miljoen plaatsgevonden en een onttrekking van € 0,1 miljoen voor uitgevoerde werkzaamheden in 2023. Bij de dotatie is rekening gehouden met het meest actuele (meerjaren-)onderhoudsplan. Een bedrag van € 8,3 miljoen heeft een looptijd korter dan één jaar en heeft voornamelijk betrekking op het vervangen van vliesgevels in het pand van Amstelveen.

Voorziening juridische procedures

Deze voorziening heeft betrekking op lopende juridische procedures. De voorziening heeft overwegend een kortlopend karakter.

9. Langlopende schulden

Tabel 8.15 Langlopende schulden (bedragen x € 1 miljoen)

	31-12-2023	31-12-2022
Remigratiewet	1,2	1,2
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014	0,1	0,1
Totaal Langlopende schulden	1,3	1,3

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 2023 zijn er geen mutaties geweest.

10. Kortlopende schulden

Tabel 8.16 Kortlopende schulden (bedragen x € 1 miljoen)

	31-12-2023	31-12-2022
Dienstverlening		
Te betalen uitkeringen	2.767,7	2.575,4
Rekening-courant niet-SV regelingen	2.079,2	1.509,6
Af te dragen loonheffing en premies	348,4	299,7
Overige schulden	0,4	0,3
Te verrekenen Rijksbijdragen SV regelingen	65,4	3,8
Openstaande middelen van het Rijk	121,4	-
Totaal Dienstverlening	5.382,5	4.388,8
Bedrijfsvoering		
Crediteuren	1,6	0,0
Overige schulden	15,0	13,7
Belastingen en sociale premies	15,0	14,0
Te betalen pensioenpremie	3,6	3,5
Overlopende passiva	13,9	16,0
Totaal Bedrijfsvoering	49,1	47,2
Totaal Kortlopende schulden	5.431,6	4.436,0

Te betalen uitkeringen

De te betalen uitkeringen bestaan voor het grootste deel uit opgebouwde vakantiegeld aanspraken van AOW'ers en Anw'ers over de periode mei 2023 tot en met december 2023. Verder bestaan de te betalen uitkeringen uit de AKW over het vierde kwartaal van 2023, die in het eerste kwartaal van 2024 zijn uitbetaald.

Rekening-courant niet-SV-regelingen

De rekening-courant stand betreft de verhouding tussen de vorderingen en schulden met de niet-SV-regelingen. Van de € 2.079,2 miljoen die de SVB ultimo 2023 als schuld heeft staan is € 2.073,2 miljoen toe te rekenen aan de uitvoering van met name de PGB-regelingen. De overige € 6,0 miljoen betreft een schuldbestand met diverse ministeries inzake V&O van € 5,4 miljoen, € 0,5 miljoen met TNS en € 0,1 miljoen met TTKZO.

Af te dragen loonheffing en premies

De af te dragen loonheffing en premies hebben betrekking op de AOW, Anw en AIO. Ultimo 2023 is er een stijging van het saldo ten opzichte van 2022. De stijging wordt veroorzaakt door een stijging van het aantal AOW-gerechtigden en door de indexatie van de uitkeringsbedragen op jaarbasis. De jaarlijkse indexatie van 2023 bedroeg 13,6% (2022: 3,3%).

Overige schulden Dienstverlening

De overige schulden dienstverlening bestaan uit kredietschulden aan de gemeenten.

Te verrekenen rijksbijdragen SV-regelingen

De verschuldigde € 65,4 miljoen betreft de afrekening van de budget gefinancierde regelingen met SZW. In de volgende tabel is de afrekening per wet gespecificeerd.

Tabel 8.17 Te verrekenen Rijksbijdragen SV-regelingen (bedragen x € 1 miljoen)

Wet of regeling	Programmamakosten			Uitvoeringskosten			Totaal afrekening
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	
Algemene Kinderbijslagwet	4.357,3	4.366,5	-9,2	103,4	131,8	-28,4	-37,6
Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers	6,9	6,6	0,3	2,3	1,6	0,7	1,0
Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen, inclusief de tijdelijke regeling verstrekkingen gepatriëerden Afghanistan, Oekraïne, Soedan en Gazastrook	409,6	407,2	2,4	36,3	35,1	1,2	3,6
Wet op het kindgebonden budget buitenland	13,6	12,2	1,4	9,1	10,0	-0,9	0,5
Wet kinderopvangtoeslag buitenland, de realisatie uitvoeringskosten onder 'uitvoeringskosten WKB buitenland'	1,3	1,4	-0,1	-	-	-	-0,1
Overbruggingsregeling AOW	1,2	1,1	0,1	0,0	0,3	-0,2	-0,1
Remigratiewet	37,6	37,8	-0,2	2,5	1,8	0,7	0,5
Regeling bijstand buitenland	1,0	0,9	0,1	0,6	0,2	0,4	0,5
Regeling CSE, de realisatie uitvoeringskosten onder 'uitvoeringskosten TAS'	0,1	0,3	-0,2	-	-	-	-0,2
Regeling Tegemoetkoming Stoffen-gerelateerde Beroepsziekten	0,3	28,1	-27,8	2,0	7,7	-5,7	-33,5
Totaal nog te verrekenen	4.828,9	4.862,1	-33,2	156,2	188,5	-32,2	-65,4

Openstaande middelen van 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 positie op het Rijk is in 2023 flink gedaald ten opzichte van 2022. De openstaande middelen van het Rijk zijn in 2023 omgeslagen naar een schuld.

Crediteuren

Het saldo crediteuren in de bedrijfsvoering neemt ten opzichte van 2022 toe met € 1,6 miljoen. Stijging in het crediteurensaldo heeft te maken met het opnemen van de facturen die in januari 2024 zijn ontvangen en factuurdatum 2023 hebben. In 2022 zijn de facturen die in 2023 zijn ontvangen en een factuurdatum 2022 hebben, verantwoord onder de overlopende passiva. Gegeven de omvang zijn de vergelijkende cijfers hier niet op aangepast.

Overige schulden Bedrijfsvoering

De overige schulden bestaan vooral uit de verplichting voor nog niet opgenomen verlofdagen ad € 14,7 miljoen (2022: €13,4 miljoen). Deze verplichting is met € 1,3 miljoen toegenomen als gevolg van toename van het aantal fte en de loonstijging waardoor het gemiddeld tarief per verlof uur hoger is.

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 bestaan voornamelijk uit transitorisch nog te betalen posten en de vooruit gefactureerde huren. Hierin zijn geen schulden opgenomen met een looptijd langer dan één jaar.

De daling in het saldo van overlopende passiva is deels te verklaren door een betere controle op de urenadministratie waarbij de vergoedingen voor de uitzendkrachten eerder aan de crediteur betaald zijn. Hierdoor zijn de nog te ontvangen facturen uitzendkrachten up-to-date per december 2023. Het hogere saldo van voorgaand jaar had te maken met de overgang naar 'selfbilling' waarbij nog veel handmatig uitzoekwerk was m.b.t. de geschreven uren. Daarnaast heeft de daling ook te maken met het feit dat er in 2023 geen transitoria wordt opgenomen voor de facturen die in 2024 zijn ontvangen en factuurdatum 2023 hebben. Deze facturen worden nu geboekt onder de crediteuren.

Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa

Tabel 8.18 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en activa (bedragen x € 1 miljoen)

	31-12-2023	31-12-2022
Korter dan / gelijk aan 1 jaar	24,3	24,8
1 tot en met 5 jaar	5,1	7,4
Langer dan 5 jaar	-	-
Totaal	29,4	32,2

De huur-, lease- en onderhoudsverplichtingen, op basis van de nog niet verstreken termijnen van de lopende overeenkomsten, bedroegen per balansdatum € 29,4 miljoen (2022 € 32,2 miljoen). Het gaat hierbij om meerjarige financiële verplichtingen uit langlopende overeenkomsten. Voor de jaarrekening 2023 is dezelfde drempel gehanteerd als in 2022 om de niet in de balans opgenomen verplichtingen te bepalen. De huidige grens is momenteel vastgesteld op € 150.000.

In 2024 vervalt een aantal grote contracten waardoor de waarde van de verplichtingen daalt. De nieuwe contracten die worden afgesloten, vallen voor de SVB gunstiger uit waardoor op de lange termijn de SVB minder verplichtingen heeft. In 2023 zijn nieuwe contracten afgesloten die per saldo € 7,3 miljoen aan verplichtingen met zich meebrengen. Daartegenover zijn de verplichtingen met € 10,5 miljoen gedaald door de contracten die in 2023 afliepen. Bij de reeds bestaande contracten zijn de verplichtingen in lijn met het voorgaande jaar.

Er zijn geen overeenkomsten met een looptijd langer dan 5 jaar.

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 2023

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 die verstrekt zijn op basis van de wet- en regelgeving. Bedrijfsvoering omvat alle activiteiten die samenhangen met de uitvoering van de werkzaamheden en de organisatie van de SVB. Daarnaast is er een nadere toelichting opgenomen van de premie gefinancierde regelingen en de budget gefinancierde regelingen.

In de volgende subparagrafen worden de volgende onderwerpen toegelicht:

- staat van baten en lasten SVB dienstverlening;
- staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering;
- uitvoeringskosten (uitsplitsing en niet-SV);
- 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 baten en lasten van de uitkeringen met betrekking tot de wet- en regelgeving van de SV-fondsen vermeld. Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar subparagraaf 'Premie gefinancierde regelingen' en naar subparagraaf 'Budget gefinancierde regelingen'.

Tabel 8.19 Staat van baten en lasten SVB dienstverlening (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Baten			
Premies	24.331,9	25.123,0	25.544,4
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.802,1	2.696,0	2.420,7
Financiering door het Rijk	22.340,1	23.093,6	21.964,9
Overige baten	201,4	2,0	30,9
Totaal Baten	49.675,5	50.914,6	49.960,9
Lasten			
Uitkeringen	53.099,0	51.259,6	48.683,3
Bijdrage vergoeding ZvW	623,1	599,0	572,5
Tegemoetkomingen	5,6	5,0	5,4
Totaal Uitkeringen	53.727,7	51.863,6	49.261,2
Overige lasten	1,2	0,0	2,9
Totaal Lasten	53.728,9	51.863,6	49.264,1
Saldo van baten en lasten	-4.053,4	-949,0	696,8
Bestemming saldo van baten en lasten			
Mutatie Vermogenstekort/-overschot	-3.540,4	-541,0	30,8
Mutatie Normvermogen	-513,0	-408,0	666,0
Saldo van baten en lasten	-4.053,4	-949,0	696,8

Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering

In de totale staat van baten en lasten SVB Bedrijfsvoering worden de baten en lasten met betrekking de uitvoering van de wet- en regelgeving van zowel de SV als niet-SV fondsen vermeld. In onderstaande tabel wordt alleen het SUWI-resultaat gepresenteerd.

Tabel 8.20 Staat van baten en lasten SVB bedrijfsvoering (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Baten			
Premies	161,2	161,2	148,1
Financiering door het Rijk	188,5	188,5	165,0
Toegerekende uitvoeringskosten SVB aan derden	104,1	108,1	96,5
Opbrengst derden	10,3	7,5	11,1
Toegerekende opbrengsten SVB aan derden	-0,1	-0,3	-0,4
Baten	464,0	465,0	420,3
Lasten			
Personeelskosten	380,4	370,0	334,3
Huisvestingskosten	23,9	23,8	21,3
Automatiseringskosten	39,8	41,3	38,6
Bureaunkosten	4,9	5,1	4,8
Diensten en diversen	16,6	24,8	17,0
Lasten	465,6	465,0	416,0
Saldo van baten en lasten	-1,6	0,0	4,3
Bestemming saldo van baten en lasten			
Egalisatiereserve	1,5	0,0	0,8
Bestemmingsfondsen	-3,1	0,0	3,5
Saldo van baten en lasten	-1,6	0,0	4,3

Het hierboven in de tabel gepresenteerde verlies heeft voor € 1,6 miljoen betrekking op de SV-regelingen. De voornaamste oorzaak zit in de toegenomen realisatiekracht bij de uitvoering van het Portfolioprogramma waardoor de kosten in 2023 hoger zijn uitgevallen dan begroot. Hier is actief op gestuurd. Er wordt daarom nu voor € 3,1 miljoen onttrokken aan het bestemmingsfonds ICT. Het resulterende voordelige resultaat van € 1,5 miljoen wordt toegevoegd aan de egalisatiereserve die daarmee zijn maximale stand bereikt.

Baten

De baten hebben betrekking op de ontvangen middelen om de exploitatie van de SVB te dekken. Voor de verdere toelichting wordt verwezen naar subparagraaf Totaal gefinancierd SV.

Lasten

De lasten bedrijfsvoering bestaan uit de uitvoeringskosten en hebben betrekking op kosten die direct toe te rekenen zijn aan het uitvoeren van de wetten en regelingen.

Uitvoeringskosten

De lasten 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 productiefactoren per regeling. Vanaf 2022 baseren we dit op de voorcalculatorische sleutels die in de begroting 2023 zijn opgenomen. Voor PGB en V&O (niet-SV) worden de kosten van de stafdirecties voorcalculatorisch doorbelast en worden de directe kosten op basis van nacalculatie afgerekend.

In tabel 8.21 worden de totale uitvoeringskosten uitgesplitst naar SV en niet-SV.

Tabel 8.21 Uitvoeringskosten SV en niet-SV (bedragen x € 1 miljoen)

	SV			Niet-SV			Totaal		
	R2023	B2023	R2022	R2023	B2023	R2022	R2023	B2023	R2022
Personeelskosten	296,5	283,5	257,9	83,9	86,5	76,5	380,4	370,0	334,3
Huisvestingskosten	19,2	19,0	17,1	4,7	4,8	4,2	23,9	23,8	21,3
Automatiseringskosten	28,9	32,0	28,2	10,9	9,3	10,4	39,8	41,3	38,6
Bureaunkosten	4,0	4,0	3,6	0,9	1,1	1,1	4,9	5,1	4,8
Diensten en diversen	12,9	18,4	12,6	3,7	6,4	4,3	16,6	24,8	16,9
Totaal	361,5	356,9	319,5	104,1	108,1	96,5	465,6	465,0	416,0

Personeelskosten

De totale personeelskosten van € 380,4 miljoen worden in de onderstaande tabel nader uitgesplitst.

Tabel 8.22 Uitsplitsing personeelskosten (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Lonen en salarissen	217,0	293,9	192,6
Sociale lasten	29,2	-	25,6
Pensioenen	30,3	-	30,9
Uitzendkrachten	20,7	8,9	17,0
Externe inhuur	66,1	42,1	50,4
Overige personeelskosten	17,1	25,1	17,8
Totaal Personeelskosten	380,4	370,0	334,3

Aan de totale personeelskosten is € 10,4 miljoen meer uitgegeven dan begroot. Dit betreft per saldo minder gerealiseerde kosten voor de interne formatie dan begroot en hogere kosten voor uitzendkrachten (vooral de inhuur van extern personeel).

Interne personeelskosten

De realisatie op de interne personeelskosten (lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenen) bedraagt € 276,5 miljoen. In werkelijkheid is ten opzichte van de begroting € 17,4 miljoen minder uitgegeven. Deze onderschrijding is veroorzaakt doordat binnen het SV-domein de gemiddelde vaste bezetting over het hele jaar genomen lager was dan begroot. De werving van nieuwe medewerkers is lastig gebleken en kwam moeizaam op gang. Hierdoor moest er (langer) extra extern personeel worden ingehuurd. De gemiddelde bezetting op de vaste formatie valt hierdoor lager uit.

Ten opzichte van 2022 is evenwel een duidelijke stijging in de personeelskosten waarneembaar. Naast het effect van de reguliere loon- en prijsontwikkeling zijn er gedurende 2023 ook veel nieuwe medewerkers ingestroomd.

In onderstaande tabel is de ontwikkeling van fte's tussen 2023 en 2022 in beeld gebracht:

Tabel 8.23 Bezettingsoverzicht 2023 (gemiddeld aantal fte's op jaarbasis*)

	Bezetting 2023	Bezetting 2022
Dienstverlening SV	2.278	2.146
DZW	527	534
Hoofdkantoor (excl IT)	667	645
IT	574	493
Totaal	4.046	3.819

* exclusief arbeidsparticipanten/projecten

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.

Uitzendkrachten

De onderschrijding op vast personeel wordt deels ingevuld door uitzendkrachten. De kosten voor uitzendkrachten bedroegen in 2023 € 20,7 miljoen en zijn daarmee naar rato € 11,8 miljoen hoger dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de inzet van uitzendkrachten om de kwaliteit van de dienstverlening op niveau te houden c.q. te verbeteren. De stijging in het aantal uitzendkrachten betreft voornamelijk de directie DSV en directie DZW. Daarnaast is de stijging ook veroorzaakt door de CAO-verhogingen, waaronder de uitbetaling van een dertiende maand voor de uitzendkrachten.

Externe inhuur

De kosten voor externe inhuur bedroegen in 2023 € 66,1 miljoen. De kosten van externe inhuur komen daarmee € 24,0 miljoen hoger uit dan begroot. De huidige arbeidsmarkt maakt het moeilijk om de bezetting op het gewenste niveau te krijgen. Door schaarste of het ontbreken van specialistische kennis, konden veel vacatures niet met intern personeel worden vervuld en was o.a. de directie IT genoodzaakt om gebruik te maken van externe inhuur.

Daarnaast heeft de forse toename van de externe inhuur voornamelijk te maken met de kosten van externe inhuur buiten de formatie, hetgeen niet volledig was begroot. De kosten van inhuur externen bedragen 17,4% van de totale personeelskosten (2022: 15,1%).

Overige personeelskosten

De overige personeelskosten bestaan onder andere uit reiskosten (woon-werkverkeer) en opleidingskosten. Deze kosten vallen € 8,0 miljoen lager uit dan begroot en € 0,7 miljoen lager dan vorig jaar. In 2022 was de eindheffing WKR hoger dan in 2023 waardoor de kosten dit jaar lager uitvallen. Bovendien bevat de begroting toegekende middelen die gedurende het jaar worden herverdeeld.

Bezoldiging adviesorganen

In 2023 zijn er voor Audit Committee, IT-Committee en de raad van advies vergoedingen vastgesteld op basis van de vergoedingen Audit Committee SZW. De commissieleden ontvangen een maximale vergoeding van € 3.799,32.

De voorzitter van de raad van advies ontvangt een hogere vergoeding omdat hij aanvullende taken vervult.

Tabel 8.24 Audit Committee

Naam	Functie
Mevrouw ir. M.N.A.J. Vogt	Voorzitter
Mevrouw M. Verhoef	Lid
De heer drs. R.J.A. Kerstens	Lid

Tabel 8.25 IT-Committee

Naam	Functie
De heer dr. ir. P.A.M. Boomkamp	Voorzitter
De heer drs. ing. F.J. Coster	Lid
De heer R. Freijters	Lid
De heer H. Mulder	Lid
De heer A. Jedoenthmisier	Lid

Tabel 8.26 Raad van advies

Naam	Functie
De heer F.J. Paas	Voorzitter
Mevrouw S.M.J.G. Gesthuizen	Lid
Mevrouw R. van den Broek	Lid (per 1 januari 2023)
Mevrouw drs. K. Yücel	Lid
Mevrouw ir. M.N.A.J. Vogt	Lid

Huisvestingskosten

Zoals blijkt uit tabel 8.21 zijn de huisvestingskosten in 2023 in lijn met de begroting. De huisvestingskosten zijn in 2023 hoger uitgevallen ten opzichte van voorgaand jaar door o.a. stijgende energiekosten, stijging in OZB en het nieuwe beveiligingscontract dat duurder is dan het oude contract door stijgende loonkosten.

Er is tevens een extra dotatie aan de voorziening groot onderhoud gedaan als gevolg van de actualisatie van het MJOP. De werkelijke kosten zoals opgenomen in het MJOP zijn hoger uitgevallen door prijsstijgingen bij zowel de onderdelen als het arbeidsloon.

Automatiseringskosten

De automatiseringskosten zijn € 39,8 miljoen en bestaan uit de volgende kostencategorieën.

Tabel 8.27 Automatiseringskosten (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Hardware	2,0	2,8	7,0
Software	12,8	11,5	12,1
Spraak en dataverbinding	1,2	2,3	1,6
Uitbestede diensten ICT leveranciers	23,8	24,7	17,9
Totaal	39,8	41,3	38,6

De totale automatiseringskosten zijn € 1,5 miljoen lager ten opzichte van de begroting.

De daling in de automatiseringskosten is vooral veroorzaakt door lagere afschrijvingskosten op activa door vertragingen in het investeringsprogramma.

De kostenstijging ten opzichte van vorig jaar wordt veroorzaakt door het uitvoeren van meer projecten binnen het Portfolioprogramma (Modernisering AA, Dataplatform, Herinrichting DTI).

In 2022 is er nog voor € 3,5 miljoen aan het bestemmingsfonds ICT toegevoegd. In 2023 wordt, via bestemming saldo van baten en lasten, nu € 3,1 miljoen onttrokken aan het bestemmingsfonds ICT om de tekorten op het IT-portfolioprogramma te kunnen dekken (zie verder toelichting balans bestemmingsfonds ICT par. 8.6).

Overige kosten (tabel 8.21: bureaunkosten en diensten & diversen)

De gerealiseerde bureaunkosten voor 2023 bedragen € 4,9 miljoen. De kosten zijn in lijn met de begroting en met de kosten in voorgaand jaar.

De realisatie van de categorie 'diensten en diversen' bedraagt voor 2023 € 16,6 miljoen. Ten opzichte van de begroting komen de kosten € 8,2 miljoen lager uit. De lagere kosten ten opzichte van de begroting kennen vooral een administratief-technische oorzaak. De kosten zijn in lijn met voorgaand jaar.

Uitsplitsing uitvoeringskosten

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

Tabel 8.28 Uitvoeringskosten (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Staande organisatie	455,4	453,3	400,7
Projecten	10,2	11,7	15,3
Totaal	465,6	465,0	416,0

Staande organisatie

De gerealiseerde kosten van de staande organisatie komen uit op € 455,4 miljoen en zijn naar rato € 2,1 miljoen hoger dan begroot. De oorzaken hiervan zijn op hoofdlijnen reeds eerder toegelicht. Het betreft enerzijds een overschrijding op de personeelskosten doordat de bezetting gemiddeld hoger uitviel dan begroot en overig stijgende kosten voor energie, beveiliging etc. Voor een verdere inhoudelijke toelichting per kostensoort, wordt verwezen naar de toelichting bij tabel 8.21 Uitvoeringskosten SV en niet-SV.

Projecten

De projectkosten ad € 10,2 miljoen bestaan uit:

- Projecten PGB € 10,0 miljoen, met name PGB2.0;
- Projecten niet-SV € 0,2 miljoen, bestaande uit Project Europese aanbesteding V&O € 0,2 miljoen.

De projecten PGB, voornamelijk PGB2.0 laten een onderschrijding van € 1,2 miljoen zien. De afwikkeling hiervan loopt niet via de SUWI-jaarrekening maar via VWS.

De projecten niet-SV laten een onderschrijding zien van € 0,3 miljoen. Ook deze afwikkeling vindt plaats via een separate verantwoording.

Uitvoeringskosten niet-SV

Tabel 8.29 Uitvoeringskosten niet-SV (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Uitvoering Persoonsgebonden Budget	88,8	91,3	81,5
Verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen	7,9	8,9	7,8
Tijdelijke tegemoetkomingsregeling Kinderopvang	0,0	0,0	0,7
Verzekerden Administratie	6,9	7,2	6,0
Overig	0,5	0,7	0,5
Eindtotaal	104,1	108,1	96,5

De uitvoeringskosten niet-SV kennen naar rato een onderuitputting van € 4,0 miljoen ten opzichte van de begroting. De reguliere activiteiten inzake PGB en V&O worden in 2023 deels (voor de doorbelastingen vanuit de stafdirecties) op voorcalculatie afgerekend. Het directe deel van de PGB en V&O kosten worden op nacalculatiebasis afgerekend via de afzonderlijke verantwoording van PGB en V&O richting VWS.

De kosten in het kader van de uitvoering PGB zijn € 2,5 miljoen lager dan begroot. Dit heeft te maken met lagere kosten interne personeel als gevolg van onderbezetting en lagere kosten van 'diensten en diversen'.

De onderschrijding op V&O van € 1,0 miljoen wordt met name veroorzaakt door onderuitputting op de formatie en doordat project 'Nieuwe Vaststellingen' voor een groot deel uit eigen inzet is gerealiseerd.

Totaal gefinancierd SV

Tabel 8.30 Totaal gefinancierd SV (bedragen x € 1 miljoen)

	Premie gefinancierd		Budget gefinancierd		Totaal	
	R2023	R2022	R2023	R2022	R2023	R2022
Baten						
Premies	24.493,1	25.692,5	-	-	24.493,1	25.692,5
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.802,1	2.420,7	-	-	2.802,1	2.420,7
Financiering door het Rijk	17.543,4	17.612,0	4.985,2	4.515,1	22.528,6	22.127,1
Opbrengst derden	5,7	5,0	4,5	5,6	10,2	10,6
Overige baten	192,1	30,0	9,3	1,0	201,4	31,0
Totaal Baten	45.036,4	45.760,2	4.999,0	4.521,7	50.035,4	50.281,9
Lasten						
Uitkeringen	48.265,4	44.334,0	4.833,6	4.349,4	53.099,0	48.683,4
Bijdrage vergoeding ZvW	618,9	568,8	4,2	3,7	623,1	572,5
Tegemoetkomingen	5,6	5,4	-	-	5,6	5,4
Uitvoeringskosten	200,7	150,5	160,8	166,2	361,5	316,7
Overige lasten	0,8	0,4	0,4	2,4	1,2	2,8
Totaal Lasten	49.091,4	45.059,1	4.999,0	4.521,7	54.090,4	49.580,8
Saldo van baten en lasten	-4.055,0	701,1	-	-	-4.055,0	701,1

De wetten en regelingen van de SV fondsen worden onderverdeeld in premie gefinancierde en budget gefinancierde regelingen. In de hierna volgende tabellen zal dit nader worden toegelicht.

Premie gefinancierde regelingen

11. Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet (bedragen x € 1 miljoen)

Tabel 8.31 Algemene Ouderdomswet en Algemene nabestaandenwet (bedragen x € 1 miljoen)

	Algemene Ouderdomswet			Algemene nabestaandenwet		
	R2023	B2023	R2022	R2023	B2023	R2022
Baten						
Premies	24.327,9	25.102,7	25.519,4	165,2	181,6	173,1
Bijdrage in de kosten van kortingen	2.802,1	2.696,0	2.420,7	-	-	-
Financiering door het Rijk	17.543,4	18.468,0	17.612,0	-	-	-
Opbrengst derden	5,4	3,8	4,8	0,3	0,2	0,3
Overige baten	103,8	0,0	20,5	88,3	0,0	9,5
Totaal Baten	44.782,6	46.270,5	45.577,4	253,8	181,8	182,9
Lasten						
Uitkeringen	47.934,5	46.331,0	44.030,6	330,9	301,0	303,4
Bijdrage vergoeding ZvW	599,2	579,0	550,4	19,7	20,0	18,5
Tegemoetkomingen	-	-	-	5,6	5,0	5,4
Uitvoeringskosten	187,9	154,5	140,8	12,8	10,8	9,7
Overige lasten	0,8	0,0	0,4	-	-	-
Totaal Lasten	48.722,4	47.064,5	44.722,2	369,0	336,8	337,0
Saldo van baten en lasten	-3.939,8	-794,0	855,2	-115,2	-155,0	-154,1

Uitsplitsing saldo van baten en lasten AOW

Tabel 8.32 Uitsplitsing van baten en lasten AOW (bedragen x € 1 miljoen)

	Algemene Ouderdomswet		
	R2023	B2023	R2022
Saldo van baten en lasten n.a.v. mutatie fondsvermogen	-3.938,2	-794,0	850,9
Saldo van baten en lasten Bedrijfsvoering	-1,6	0,0	4,3
Saldo van baten en lasten AOW	-3.939,8	-794,0	855,2

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 2023 is een aantal afrekeningen opgenomen.

Tabel 8.33 Premiebaten (bedragen x € 1 miljoen)

	Algemene Ouderdomswet		Algemene nabestaandenwet	
	R 2023	R 2022	R 2023	R 2022
Premies loonheffing	26.981,3	27.481,8	183,8	180,9
Premies inkomstenbelasting	-2.640,5	-1.206,6	-17,9	-8,6
Premies	24.340,8	26.275,2	165,9	172,3
Afrekeningen				
Loonheffing 2020	-	-140,0	-	4,1
Loonheffing 2021	-514,2	-	-1,8	-
Inkomensheffing 2018	-	-624,8	-	-3,4
Inkomensheffing 2019	491,4	-	1,1	-
Totaal afrekeningen	-22,8	-764,8	-0,7	0,7
Bijdrage aan St. Pensioenregister	-	-0,5	-	-
Vrijwillige premies	9,9	9,6	-	-
Totaal premiebaten	24.327,9	25.519,5	165,2	173,0

In 2022 zijn de loonheffing 2020 en de inkomstenbelasting 2018 afgerekend met de Belastingdienst. Per 2023 zijn de verdeling van de ontvangsten van de gecombineerde heffing van premies volksverzekeringen (AOW, Anw en Wlz), de loonheffing 2021 en inkomstenbelasting 2019 afgerekend met de Belastingdienst. Per saldo heeft het Rijk € 22,8 miljoen verrekend ten laste van het AOW-fonds en € 0,7 miljoen ten laste van het Anw-fonds. De afrekeningen zijn een gevolg van een afwijking tussen de voorlopige verdeling, die voorafgaand aan het belastingjaar is vastgesteld, en de gerealiseerde verdeling bij het opstellen van de afrekening. Hierdoor is over de belastingjaren 2019 en 2021 een te groot deel van de heffingen betaald aan het AOW-fonds. Dit leidt tot een nabetaling ten laste van het fonds. De nabetalingen met betrekking tot de AOW worden verrekend met de financiering. Per saldo zijn de nabetalingen bij de AOW een stuk kleiner dan in 2022.

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 2023 als in 2022 bij de Anw van toepassing.

Financiering door het Rijk

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. De hoogte van deze aanvullende financiering is afhankelijk van het geraamde vermogenstekort. In 2023 bedroeg de aanvullende financiering € 17.543,4 miljoen.

Opbrengst derden

De opbrengst derden heeft betrekking op de reguliere huuropbrengsten en opbrengsten met betrekking tot detachering van personeel. De opbrengst derden worden verdeeld over de SV-fondsen.

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

De uitkeringslasten AOW zijn fors gestegen in 2023. Dit komt doordat de uitkeringsbedragen voor de AOW fors zijn gestegen. De AOW-bedragen zijn gekoppeld aan het nettominimumloon. Per 1 januari 2023 is het minimumloon met 10,15% verhoogd, per 1 juli 2023 is het nog eens met 3,13% verhoogd. De uitkeringslasten stegen vooral hierdoor met € 3.903,9 miljoen (2022: € 1.074,6 miljoen). De verhoging van de uitkeringsbedragen was ook hoger dan waar in de begroting van juni 2022 rekening mee was gehouden. De AOW-uitkeringen zijn inclusief € 196,2 miljoen (2022: € 1.030,6 miljoen) aan inkomensondersteuning AOW. Het bedrag dat uitgekeerd wordt voor de inkomensondersteuning is verlaagd van € 26,38 per maand in 2022 naar € 5 per maand in 2023. Hierdoor zijn de uitkeringslasten voor de Inkomensondersteuning AOW fors gedaald.

Ook de Anw-uitkeringslasten zijn gestegen en hoger dan begroot door de hierboven beschreven stijging van het minimumloon (ook de Anw-uitkeringsbedragen zijn gekoppeld aan het netto minimumloon). 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 2023 zijn de Anw-uitkeringen gestegen met € 27,5 miljoen (2022: gedaald met € 7,8 miljoen).

Bijdrage vergoeding ZvW

De bijdrage aan het Zorgverzekeringsfonds ZvW is met € 48,8 miljoen gestegen tot € 599,2 miljoen (2022: € 550,4 miljoen). Dit is een vergoeding voor het verschil tussen het hoge en lage tarief van de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet. Het verschil in het tarief is voor 2022 en 2023 onveranderd en betreft 1,25%. De stijging van de bijdrage vergoeding ZvW wordt veroorzaakt door een stijging in de uitkeringslasten van de AOW.

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.

12. Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen

Tabel 8.34 Kindregelingen en Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (bedragen x € 1 miljoen)

	Kindregelingen *			Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen **		
	R2023	B2023	R2022	R2023	B2023	R2022
Baten						
Financiering door het Rijk	4.484,8	4.275,5	4.069,0	445,9	432,0	393,1
Opbrengst derden	3,3	2,4	4,3	1,1	0,8	1,2
Overige baten	7,8	2,0	0,2	0,9	0,0	0,9
Totaal Baten	4.495,9	4.279,9	4.073,5	447,9	432,8	395,2
Lasten						
Uitkeringen	4.379,6	4.135,7	3.944,1	406,4	397,0	356,9
Bijdrage vergoeding ZvW	-	-	-	4,1	0,0	3,6
Uitvoeringskosten	115,9	144,2	127,0	37,4	35,8	34,7
Overige lasten	0,4	0,0	2,4	-	-	-
Totaal Lasten	4.495,9	4.279,9	4.073,5	447,9	432,8	395,2
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

* Betreft de Algemene Kinderbijslagwet, Wet op het kindgebonden budget en Wet Kinderopvang.

** Betreft de AIO inclusief de tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Afghanistan en Oekraïne. Per 2023 zijn Soedan en Gazastrook toegevoegd.

Tabel 8.35 Uitsplitsing Kindregelingen (bedragen x € 1 miljoen)

	Uitkeringslasten			Uitvoeringskosten		
	R2023	B2023	R2022	R2023	B2023	R2022
Algemene Kinderbijslagwet	4.364,9	4.122,0	3.929,0	106,4	134,0	117,2
Wet op het kindgebonden budget	13,4	11,9	13,5	9,3	10,2	9,9
Wet kinderopvangtoeslag	1,3	1,8	1,6	-	-	-
Saldo van baten en lasten	4.379,6	4.135,7	3.944,1	115,9	144,2	127,1

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. De uitkeringslasten AKW zijn inclusief de AKW+. De AKW+ betreft een aanvullende bijdrage voor alleenstaande of alleenverdienende ouders met één of meer thuiswonende kinderen die intensieve zorg nodig hebben. De uitkeringslasten van de AKW zijn hoger dan geraamd. Dit komt doordat de uitkeringsbedragen hoger zijn dan waar in de Juninota 2022 vanuit werd gegaan. De kinderbijslagbedragen worden als norm geïndexeerd met de afgeleide prijsindex van de gezinsconsumptie. Per 1 januari 2023 is de AKW geïndexeerd met 8,2%. Per 1 juli 2023 bedroeg de indexatie -2,99%.

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 uitbetaalt. Hierdoor fluctueert het aantal gerechtigden en de hoogte van de gemiddelde uitkering sterk. Daarnaast voert de SVB de regeling DKIZ uit (Wetswijziging regeling dubbele kinderbijslag om intensieve zorgredenen) (zie hoofdstuk 4). De uitkeringslasten van de WKB zijn hoger dan begroot. Vooral het aantal kinderen waar WKB voor wordt uitbetaald is hoger dan geraamd. De uitkeringslasten van de Wko zijn lager dan voorgaand jaar en begroting doordat het aantal kinderen waarvoor werd uitbetaald lager was dan geraamd.

Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen

De uitkeringslasten Aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen (AIO) komen hoger uit dan begroot. De in- en uitstroom was min of meer gelijk aan waar rekening mee was gehouden in de begroting. Het percentage van het normbedrag dat gemiddeld werd uitgekeerd was echter aanzienlijk hoger. Dit had verschillende oorzaken. Allereerst is het minimumloon met ruim 10% gestegen en daarbij het normbedrag en ook de bijstandsnorm. De AIO is inkomensafhankelijk en omdat het gemiddelde inkomen naast de AOW minder is toegenomen geeft dit een extra verhogend effect. Daarnaast is de AOW-inkomensondersteuning verlaagd. Deze inkomensvermindering heeft een direct verhogend effect op de hoogte van de AIO-uitkering.

Onder deze regeling zijn tevens, in overleg met het ministerie van SZW, de uitvoeringskosten opgenomen van de tijdelijke regeling verstrekkingen gerepatrieerden Afghanistan, Soedan, Gazastrook en Oekraïne (EVAC) voor een bedrag van € 0,4 miljoen.

13. Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en Regeling tegemoetkoming werknemers met CSE

Tabel 8.36 Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014 en werknemers met CSE (bedragen x € 1 miljoen)

	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014			Regeling tegemoetkoming slachtoffers met CSE		
	R2023	B2023	R2022	R2023	B2023	R2022
Baten						
Financiering door het Rijk	9,2	7,1	8,7	0,1	0,3	0,3
Totaal Dienstverlening	9,2	7,1	8,7	0,1	0,3	0,3
Lasten						
Uitkeringen	6,9	5,5	6,9	0,1	0,3	0,3
Uitvoeringskosten	2,3	1,6	1,8	-	-	-
Totaal Lasten	9,2	7,1	8,7	0,1	0,3	0,3
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014

De uitkeringslasten van de TAS zijn hoger dan 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.

In 2023 is de CSE-regeling geïntegreerd in de regeling TSB (zie hieronder) waarin ook aanverwante klachten worden ondergebracht. In 2023 zijn nog een aantal zaken in de CSE-regeling afgehandeld.

Doordat het om een kleine regeling gaat, is het moeilijk in te schatten hoeveel mensen hier aanspraak op maken. De uitvoeringskosten van de CSE-regelingen worden in overleg met het ministerie verantwoord onder de TAS.

14. Regeling tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten en Overbruggingsregeling AOW

Tabel 8.37 Regeling tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten en Overbruggingsregeling AOW (bedragen x € 1 miljoen)

	Regeling tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten			Overbruggingsregeling AOW		
	R2023	B2023	R2022	R2023	B2023	R2022
Baten						
Financiering door het Rijk	2,3	56,1	2,7	1,3	0,7	1,1
Overige baten	0,6	0,0	0,0	-	-	-
Totaal Baten	2,9	56,1	2,7	1,3	0,7	1,1
Lasten						
Uitkeringen	0,9	48,4	0,0	1,2	0,4	1,1
Bijdrage vergoeding ZvW	-	-	-	0,1	0,0	0,0
Uitvoeringskosten	2,0	7,7	2,7	0,0	0,3	0,0
Totaal Lasten	2,9	56,1	2,7	1,3	0,7	1,1
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten

In 2023 is de SVB begonnen met de uitvoering van de regeling TSB (Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten). Het gaat hierbij onder andere om diverse stoffengerelateerde ziekten. Doordat het om een nieuwe regeling gaat was het van te voren moeilijk om in te schatten hoeveel personen van deze regeling gebruik zouden gaan maken in 2023. Uiteindelijk is er in 2023 veel minder gebruik gemaakt van de regeling dan ingeschat. Mogelijk neemt het gebruik van de regeling de komende jaren toe, als de regeling meer bekendheid krijgt.

Overbruggingsregeling AOW

De uitkeringslasten Overbruggingsregeling AOW (OBR) zijn hoger dan begroot. Het aantal betalingen was hoger dan waarmee in de begroting rekening was gehouden, omdat in 2023 meer 65-jarigen zijn ingestroomd in de OBR dan waar rekening mee was gehouden in de Juninota 2022. Deze hogere instroom zit vooral bij zelfstandigen en personen met nabestaandenpensioenen die OBR aanvragen.

15. Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland

Tabel 8.38 Remigratiewet en Regeling Bijstand Buitenland (bedragen x € 1 miljoen)

	Remigratiewet			Regeling Bijstand Buitenland		
	R2023	B2023	R2022	R2023	B2023	R2022
Baten						
Financiering door het Rijk	40,1	41,2	41,1	1,5	1,0	1,4
Opbrengst derden	0,1	0,1	0,1	-	-	-
Totaal Baten	40,2	41,3	41,2	1,5	1,0	1,4
Lasten						
Uitkeringen	37,6	39,5	39,1	0,9	0,8	0,9
Uitvoeringskosten	2,6	1,8	2,1	0,6	0,2	0,5
Totaal Lasten	40,2	41,3	41,2	1,5	1,0	1,4
Saldo van baten en lasten	-	-	-	-	-	-

Remigratieregeling

De uitkeringslasten zijn lager uitgevallen dan de begroting door daling in het aantal klanten. De uitkeringslasten zijn ook gedaald ten opzichte van 2022. Vooral het gemiddeld uitgekeerde bedrag was in 2023 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.

Bijstand Buitenland

De uitvoeringskosten en uitkeringslasten zijn in lijn met voorgaand jaar.

8.8 Bestemming saldo van baten en lasten

Tabel 8.39 Bestemming saldo van baten en lasten (bedragen x € 1 miljoen)

	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
Normvermogen	-513,0	-408,0	666,0
Vermogenstekort/-overschot	-3.540,4	-541,0	30,8
Bestemmingsfonds ICT	-3,1	0,0	3,5
Egalisatiereserve	1,5	0,0	0,8
Totaal	-4.055,0	-949,0	701,1

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% van het over de voorgaande drie jaar toegekende budget voor de uitvoeringskosten.

De SVB heeft met ingang van boekjaar 2021 een bestemmingsfonds ICT gevormd en in gebruik genomen. Dit bestemmingsfonds is een afgezonderd vermogensbestanddeel met een door de raad van bestuur vastgestelde specifieke bestemming. In een brief van 7 december 2021 heeft het ministerie van SZW hier toestemming voor gegeven, via een onderliggend besluit van de staatssecretaris van SZW. Voor het gebruik van het fonds geldt een aantal voorwaarden, zoals opgenomen in de brief van het ministerie van SZW.

8.9 Toelichting kasstroomoverzicht

16. 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 € 7,8 miljard hoger dan voorgaand jaar. In 2023 zijn de loonheffing 2021 en inkomstenbelasting 2019 afgerekend met de Belastingdienst.

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 € 0,4 miljard in deze kasstroom in 2023 kan worden verklaard uit de uitkeringen die in 2023 zijn gestegen ten opzichte van 2022. Hierdoor is ook een hogere financiering door het Rijk nodig. De aanvullende financiering wordt bepaald aan de hand van het geraamde vermogenstekort en het verschil tussen ontvangen premies en betaalde uitkeringen en uitvoeringskosten.

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 € 104,1 miljoen heeft voornamelijk betrekking op het PGB- en V&O-domein.

17. Uitgaven

De uitkeringen betreffen de uitgaande kasstroom naar de uitkeringsgerechtigden binnen het SV-domein. De stijging van € 3,8 miljard wordt met name veroorzaakt door de stijging van de AOW-uitkeringen als gevolg van indexatie per 1 januari 2023 met 10,15% en per 1 juli 2023 met 3,13%.

De uitvoeringskosten hebben betrekking op het SV-domein en zijn gestegen ten opzichte van 2022. De stijgingen in de uitvoeringskosten zijn in eerdere paragrafen toegelicht.

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 € 104,1 miljoen heeft voornamelijk betrekking op het PGB- en V&O-domein. Ten aanzien van de liquide middelen maken eventuele debetsaldi deel uit van de geldmiddelen.

8.10 Accountantshonoraria

De accountantshonoraria zijn gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de SUWI 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. Deloitte Accountants B.V. is aangesteld als de externe accountant voor de controle van het SUWI jaarverslag 2023. Daarvoor was Mazars de externe accountant, de vergelijkende cijfers hebben daar betrekking op.

In de staat van baten en lasten is voor accountantshonoraria, gerelateerd aan het onderzoek van de jaarrekening, een bedrag van € 359.370 (2022: € 202.414) opgenomen. Voor andere controleopdrachten en adviesdiensten op fiscaal terrein zijn door de accountant in 2023 geen kosten gemaakt. In 2023 waren de kosten voor andere controle opdrachten € 9.438 (2022: € nihil). Voor andere niet-controle- diensten zijn de kosten in 2023 € 117.579 (2022: nihil)

8.11 Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT

Het voor de Sociale Verzekeringsbank toepasselijke bezoldigingsmaximum is voor 2023 € 223.000 (Algemeen bezoldigingsmaximum). 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 8.40 Raad van bestuur (bedragen x € 1)

	drs. S.T. Sibma	drs. D.T.H. Starmans	drs. R. Wielinga	drs. H.A.M. van Dongen
	Voorzitter raad van bestuur	Lid raad van bestuur	Lid raad van bestuur	Lid raad van bestuur
Funcctiegegevens				
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	01/01 - 31/07	01/10 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	196.508	164.166	94.624	42.782
Beloningen betaalbaar op termijn	22.987	22.840	13.323	5.720
<i>Subtotaal</i>	<i>219.495</i>	<i>187.006</i>	<i>107.947</i>	<i>48.502</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	223.000	129.523	56.208
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag				
	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totaal bezoldiging	219.495	187.006	107.947	48.502
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	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.	N.v.t.
Gegevens 2022				
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	28/02 - 31/12	N.v.t.
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	N.v.t.
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	N.v.t.
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	180.144	157.948	132.137	N.v.t.
Beloningen betaalbaar op termijn	24.352	23.546	19.692	N.v.t.
<i>Subtotaal</i>	<i>204.496</i>	<i>181.494</i>	<i>151.829</i>	<i>N.v.t.</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000	216.000	181.677	N.v.t.
Totaal bezoldiging 2022	204.496	181.494	151.829	N.v.t.

Directieteam

Tabel 8.41 Directieteam (bedragen x € 1)

	H. Aalders	drs. M.H.R. Hofstede	drs. A.M. Zwiers*	J. Van der Vliet**
Functiegegevens	Directeur DSV	Directeur DZW	Directeur IT	Directeur IT
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	01/11 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	143.333	131.309	144.773	35.157
Beloningen betaalbaar op termijn	22.672	21.645	22.672	0
<i>Subtotaal</i>	166.005	152.954	167.445	35.157
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	223.000	223.000	37.268
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totaal bezoldiging	166.005	152.954	167.445	35.157
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	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.	N.v.t.
Gegevens 2022				
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	N.v.t.
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0	N.v.t.
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja	N.v.t.
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	136.764	116.748	136.367	N.v.t.
Beloningen betaalbaar op termijn	22.521	21.301	22.521	N.v.t.
<i>Subtotaal</i>	159.285	138.049	158.887	N.v.t.
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000	216.000	216.000	N.v.t.
Totaal bezoldiging 2022	159.285	138.049	158.887	N.v.t.

* A.M. Zwiers was van 1 januari 2023 t/m 30 juni 2023 Directeur IT, vanaf 1 juli 2023 is zij de functie van Chief Information Officer gaan vervullen.

** Dit betreft de bezoldiging van een leidinggevende topfunctionaris zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling.

Tabel 8.41 vervolg directieteam (bedragen x € 1)

	drs. L.W.M.M. Beljaars	mr. W.E. Zandbergen	J.M.C. Mulder***
Functiegegevens	Directeur Bedrijfsvoering	Directeur Strategie, Recht & Communicatie	Adjunct directeur DSV
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	144.813	144.683	144.905
Beloningen betaalbaar op termijn	22.672	22.672	22.672
<i>Subtotaal</i>	<i>167.485</i>	<i>167.355</i>	<i>167.577</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	223.000	223.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Totaal bezoldiging	167.485	167.355	167.577
Het bedrag van de overschrijding en de 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.
Gegevens 2022			
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	136.403	136.185	136.335
Beloningen betaalbaar op termijn	22.521	22.521	22.521
<i>Subtotaal</i>	<i>158.924</i>	<i>158.706</i>	<i>158.855</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000	216.000	216.000
Totaal bezoldiging 2022	158.924	158.706	158.855

*** De heer Mulder is in 2020, conform de Wet normering topinkomens, aangemerkt als een gewezen topfunctionaris.

Tabel 8.42 Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking (bedragen x € 1)

		J. van der Vliet	
Functiegegevens		Directeur IT a.i.	
Kalenderjaar		2023	2022
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang - einde)		01/01 - 31/10	02/11* - 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar		10	2
Omvang van het dienstverband in uren per kalenderjaar		1.422	282
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum			
Maximum uurtarief in het kalenderjaar		212	206
Maxima op basis van de normbedragen per maand		252.400	57.200
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12		309.600	
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)			
Bezoldiging in de betreffende periode		249.256	49.685
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12		298.941	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag			N.v.t.
Bezoldiging			298.941
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan		N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling			N.v.t.

* Tijdens de controle van de WNT-verantwoording 2023 is vastgesteld dat de feitelijke werkzaamheden van de externe functionaris de heer J. van der Vliet vanaf november 2022 zijn begonnen. De heer van der Vliet heeft vanaf november 2022 zijn eerste uren gedeclareerd. Conform de WNT tellen voor normering van topfunctionarissen zonder dienstbetrekking enkel de kalendermaanden mee waarin de functie geheel of gedeeltelijk is vervuld. Kalendermaanden waarin in het geheel niet is gewerkt tellen niet mee.

Tabel 8.43 Uitkering wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen

		drs. R. Wielinga
Functiegegevens		
Functie(s) bij beëindiging dienstverband		Lid raad van bestuur
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)		1,0
Jaar waarin dienstverband is beëindigd		2023
Uitkering wegens beëindiging van het dienstverband		
Overeengekomen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband		75.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		75.000
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband		75.000
Waarvan betaald in 2023		75.000
Onverschuldigd 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.

Tabel 8.44 Rectificatie

Gegevens 2019 (bedragen x € 1)	H. Cleton MBA*	H Cleton MBA**
Functiegegevens	Directeur IT	Directeur IT
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/02 - 23/06	1/02 - 23/06
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	Nee	Nee
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	62.608	62.608
Beloningen betaalbaar op termijn	0	0
<i>Subtotaal</i>	62.608	62.608
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	35.498	37.091
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	27.110	25.517
Totaal bezoldiging	35.498	37.091
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	Toelichting in SUWI- jaarsverslag 2019	Toelichting in SUWI- jaarsverslag 2019

* Betreft de verantwoordingstabel van dhr. Cleton afkomstig uit het SUWI-jaarsverslag 2019.

** In het SUWI-jaarsverslag 2019 is een foutieve berekening gemaakt in het individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum. De SVB heeft hier met de Eenheid toezicht WNT van het ministerie van Binnenlandse Zaken veelvuldig contact over gehad. Als gevolg van de uitkomsten van de herberekening is een herziende WNT-tabel opgesteld met daarin de juiste gegevens over het jaar 2019.

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hiervoor vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2023 een bezoldiging boven het individueel toepasselijk drempelbedrag hebben ontvangen.

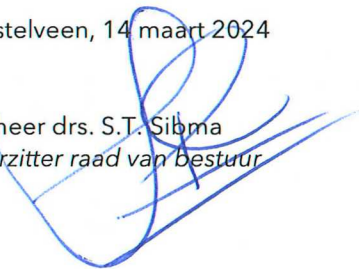
8.12 Gebeurtenissen na balansdatum

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

8.13 Ondertekening van de jaarrekening

Amstelveen, 14 maart 2024

De heer drs. S.T. Sibma
Voorzitter raad van bestuur



Mevrouw drs. D.T.H. Starmans
Lid raad van bestuur



Mevrouw drs. H.A.M. van Dongen
Lid raad van bestuur





Overige gegevens



9 Overige gegevens

9.1 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan de Raad van Bestuur van de
Sociale Verzekeringsbank
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2023

Ons oordeel

Wij hebben ingevolge artikel 49 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) het SUWI jaarverslag 2023 van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de in het SUWI jaarverslag 2023 van de Sociale Verzekeringsbank opgenomen:

- jaarrekening over 2023 (pagina's 52 t/m 95 van het SUWI Jaarverslag) met daarin opgenomen de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Sociale Verzekeringsbank op 31 december 2023 en van het saldo van baten en lasten en de kasstromen over het jaar 2023 met de financiële toelichtingen daarbij, waarin begrepen de paragraaf Bezoldiging topfunctionarissen conform WNT; en
- rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2023 (pagina 51 van het SUWI Jaarverslag)

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van de Sociale Verzekeringsbank over 2023 in overeenstemming met de Wet SUWI, de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving.

De in het SUWI jaarverslag opgenomen jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2023;
- de staat van baten en lasten over het jaar 2023;
- het kasstroomoverzicht over het jaar 2023; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen waarin ook begrepen de WNT verantwoording 2023.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b en het Controleprotocol WNT vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij hebben de jaarrekening gecontroleerd in onafhankelijkheid van de Raad van Bestuur 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.

B. Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. Onderstaande informatie ter onderbouwing van ons oordeel en onze bevindingen moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Controleaanpak frauderisico's

Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing in de processen voor het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen, uitgaande van een risico op doorbreking van dat proces. We hebben het proces rondom de totstandkoming van financiële verslaggeving beoordeeld en daarbij met name de opzet en implementatie geëvalueerd van de interne beheersingsmaatregelen.

Tevens hebben wij specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiligingen in het IT-systeem en de mogelijkheid dat hierin functiescheiding kan worden doorbroken. Wij hebben journaalposten geselecteerd op basis van risicocriteria, zoals memoriaalboekingen, journaalposten met betrekking tot bijzondere gebruikers en de memoriaalboekingen inzake specifieke boekingsperiodes. Hierop zijn controlewerkzaamheden verricht, waarbij wij tevens aandacht hebben besteed aan significante transacties buiten de normale bedrijfsuitoefening. Daarnaast hebben wij controlewerkzaamheden verricht ten aanzien van belangrijke schattingen van de Raad van Bestuur, waaronder de waardering van de voorzieningen.


Waar de interne beheersing van onvoldoende niveau is gebleken voor het afdekken van de frauderisico's, hebben wij aanvullende steekproeven uitgevoerd om de risico's af te dekken.

Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude ten aanzien van het doorbreken van de interne beheersing door de Raad van Bestuur.

Geen omstandigheden met betrekking tot de continuïteit

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de Raad van Bestuur afwegen of de Sociale Verzekeringsbank in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. De Raad van Bestuur moet de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de Raad van Bestuur het voornemen heeft om de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De Raad van Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de Sociale Verzekeringsbank haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De Raad van Bestuur heeft geen dusdanige omstandigheden geïdentificeerd die de continuïteit van de Sociale Verzekeringsbank in direct gevaar kunnen brengen en aldus geconcludeerd dat de continuïteitsveronderstelling voor de Sociale Verzekeringsbank passend is.



In het kader van onze controle van de jaarrekening moeten wij vaststellen dat de door de Raad van Bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Daarbij moeten we, op basis van de verkregen controle-informatie, vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de Sociale Verzekeringsbank haar activiteiten 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.

In het kader van onze verantwoordelijkheid hebben wij de volgende controlewerkzaamheden uitgevoerd:

- wij hebben vastgesteld dat de activiteiten van de Sociale Verzekeringsbank bij wet geregeld zijn;
- wij hebben vastgesteld dat de Wet financiering sociale verzekeringen en de materiewetten de dekking van de kosten van de Sociale Verzekeringsbank garanderen.

Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden zijn wij van mening dat de jaarrekening terecht op basis van het continuïteitsveronderstelling is opgesteld. 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 de Sociale Verzekeringsbank een deel van haar activiteiten niet langer kan uitvoeren.

C. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- het bestuursverslag; en
- de overige gegevens.

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

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat; en
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW en de Wet- en Regeling SUWI is vereist.

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

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW, de Wet en Regeling SUWI en de Nederlandse Standaard 720 'De verantwoordelijkheden van de accountant met betrekking tot andere informatie'. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de Wet en Regeling SUWI.

D. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur voor de jaarrekening

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening, alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder de bepalingen bij en krachtens de WNT. In dit kader is de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de Raad van 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 de Raad van Bestuur afwegen of de Sociale Verzekeringsbank in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het gehanteerde verslaggevingsstelsel moet de Raad van Bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de Raad van Bestuur het voornemen heeft om de Sociale Verzekeringsbank te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

De uitleg van de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur met betrekking tot de continuïteitsveronderstelling is opgenomen in sectie 'Geen omstandigheden met betrekking tot continuïteit'. De Raad van Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de Sociale Verzekeringsbank haar activiteiten 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, de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, het Controleprotocol WNT, 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 Sociale Verzekeringsbank;
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de Raad van Bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de Raad van Bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de Sociale Verzekeringsbank haar activiteiten 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 de Raad van 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.

Sociale Verzekeringsbank,
Van Heuven Goedhartlaan 1 te Amstelveen

Amstelveen, 10 april 2024

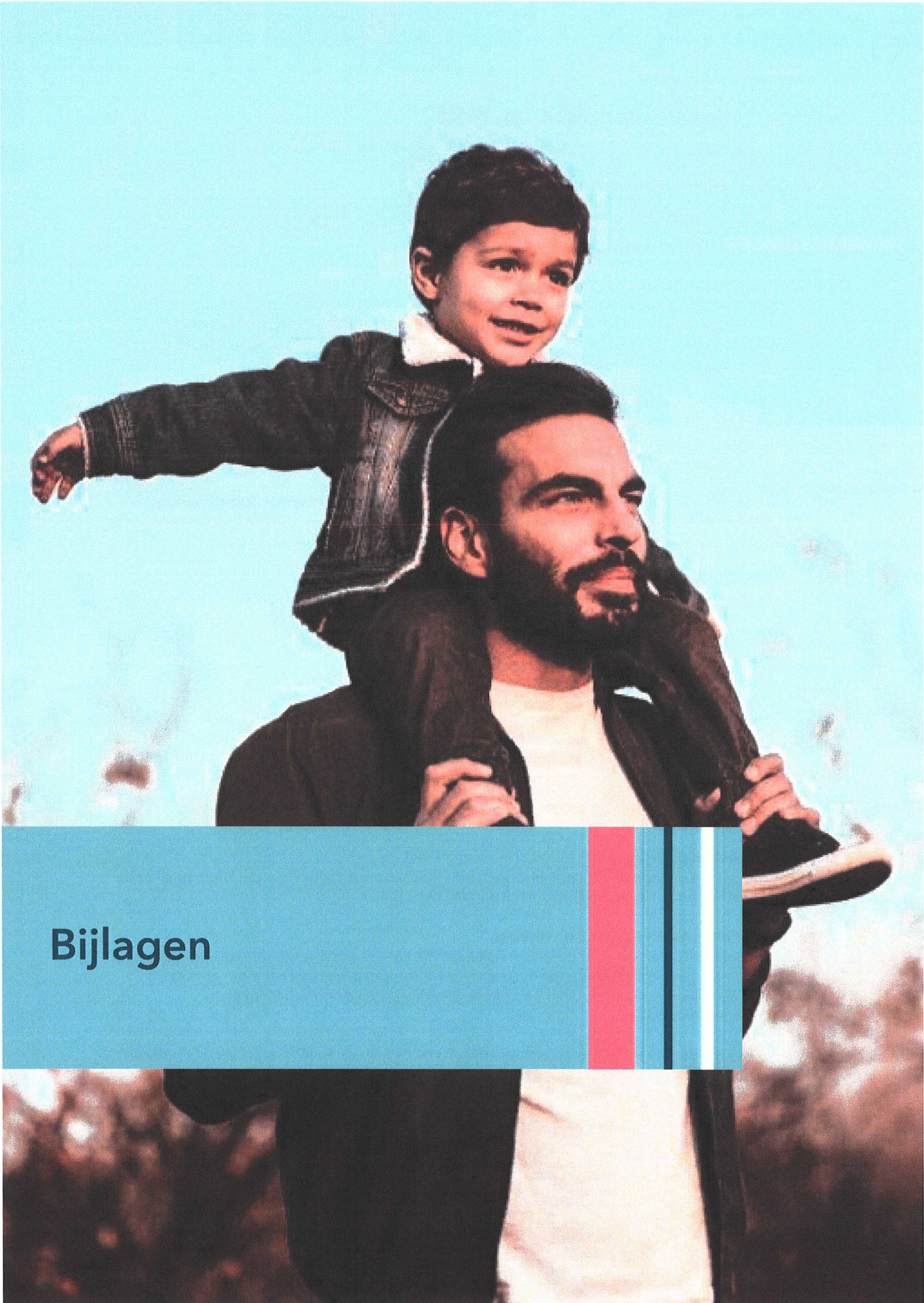


R.C.A. van Rijswijk RA
Audit Dienst SVB



9.2 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.



Bijlagen

Bijlage 1: Actielijnen POK en WaU

Actielijnen POK

1 POK: Toegankelijke en passende dienstverlening

Binnen deze actielijn wordt invulling gegeven aan het zijn van een toegankelijke en benaderbare overheid, ook als burgers vastlopen of in de knel komen. Persoonlijke dienstverlening die aansluit bij ieders situatie staat daarbij centraal.

2 POK: Tijd en aandacht voor burgers

Ruimte bieden voor de menselijke maat is met de Bedoeling al jarenlang verankerd in de dienstverlening van de SVB. Toch gebeurt het in de praktijk dat medewerkers vanwege beperkte capaciteit en/of bewegingsruimte binnen de beleidskaders niet de tijd en ruimte kunnen creëren om dit volwaardig te doen. Met deze actielijn wordt deze ruimte voor medewerkers gecreëerd.

3 POK: Maatwerk bieden bij complexe situaties

Het overgrote deel van onze dienstverlening gaat geruisloos en via automatische afhandeling. In sommige situaties is (ketenbreed) maatwerk nodig, omdat het reguliere proces niet aansluit bij de persoonlijke situatie van de burger.

4 POK: Verbeteren van de informatiehuishouding ten behoeve van actieve openbaarmaking

Een transparante overheid draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving. Deze actielijn is gericht op het versneld verbeteren van de informatiehuishouding van de SVB.

5 POK: Toekomstbestendig beleid, wet- en regelgeving

In samenspraak met de uitvoering Met deze actielijn zet de SVB in op uitvoerbaar beleid en wetgeving die uitwerkt zoals beoogd door onder andere signalering en agendering van knelpunten, aan de voorkant betrokken te zijn bij de totstandkoming van beleid, wet- en regelgeving en door mee te denken over vereenvoudiging van het socialezekerheidsstelsel.

6 POK: Versterken ambtelijk vakmanschap

Professioneel vakmanschap vraagt dat ambtenaren adviseren vanuit hun kennis en ervaring, werken op basis van openheid, professioneel omgaan met tegenspraak en effectief samenwerken over (organisatie)grenzen heen, altijd ingegeven vanuit de maatschappelijke opgave. Dat vraagt dat medewerkers souplesse hebben in de uitvoering van routines, boven de materie staan, én toekomstgerichte vaardigheden ontwikkelen.

Actielijnen WaU

2 WaU: Versnellen digitale agenda

Het verbeteren van de digitale dienstverlening, specifiek gericht op het aanpakken van knelpunten in de digitalisering van het primaire proces (handelingsperspectief 2 WaU).

5 WaU: Statuur en aantrekkelijkheid uitvoering

In aanvulling op de middelen die voor actielijn 6 Pok beschikbaar zijn gesteld, worden de ambities en opgaven ten aanzien van vakmanschap met deze actielijn gefinancierd. Het betreft onder andere middelen voor vakopleiders in de uitvoering en het begeleiden en opleiden van trainees (handelingsperspectief 5 WaU).

In dit Jaarverslag worden de activiteiten die horen bij één van de actielijnen POK en/of WaU in gekleurde labels benoemd bij de paragraaftitels zodat inzichtelijk is hoe de SVB-invulling zal geven aan deze actielijnen.

Tabel Bijlage 1.1: Actielijnen KPI's

POK Actielijn	Paragrafen	Thema
1 POK	1.2,1.4,1.7,4.3	Eenvoudige en toegankelijke dienstverlening, Waardering dienstverlening, Preventie en handhaving, Transparantie door een goede informatiehuishouding
2 POK	1.3,1.5,1.6	Tijdigheid, De Bedoeling, Bestuursrecht op maat
3 POK	1.5,1.6	De Bedoeling, Bestuursrecht op maat
4 POK	4.3	Transparantie door een goede informatiehuishouding
5 POK	1.6, 2	Bestuursrecht op maat, Versnelling door vereenvoudiging en samenwerking
6 POK	5.1,5.2	De SVB als aantrekkelijke werkgever, Toekomstgericht ontwikkelen door versterking vakmanschap
WaU actielijn	Paragrafen	Thema
2 WaU	1.2,4.1,4.2	Eenvoudig toegankelijke dienstverlening, Versterken continuïteit en wendbaarheid IT-dienstverlening, Borgen en verbeteren veiligheid gegevens
5 WaU	5.1,5.2	De SVB als aantrekkelijke werkgever, Toekomstgericht ontwikkelen door versterking vakmanschap

Bijlage 2: Overzicht KPI's

Tabel Bijlage 2.1: Overzicht KPI's (Key Performance Indicators)

Nr.	Afspraak/ actie	Resultaat
1	Tijdigheid betalingen (99,9%)	100,00%
2	Tijdigheid - nationaal (96%)	AOW: 97,2% Anw: 96,4% AKW: 88,2% AIO: 92,6%
3	Tijdigheid - internationaal:	AOW: 70,3% Anw: 83,0% AKW: 35,6%
4	Kengetal 'doorlooptijd internationale gevalsbehandeling' AOW, AKW, AIO en Anw.	Percentage aanvragen binnen 0-8 weken opgepakt: AOW 47,3%, Anw 66,5% en AKW 27,5% Gemiddelde doorlooptijd in dagen: AOW 77,4 , Anw 60,6 en AKW 164,0 dagen
5	Rechtmatigheid (99%)	100,0%
6	Het verschil tussen realisatie en prognose P8 bedraagt maximaal 1,5 % van de actuele begroting. Het betreft hier de kleine geldstroom.	Het verschil bedraagt 0,7%
7	Algemene klanttevredenheid rapportcijfer 8. Aangevuld met % <6	8,2 met 1% < 6 (dit betreft het tweejarige onderzoek uit 2022)
8	Tijdigheid klachtafhandeling (95%)	96,3%
9	In het kader van preventieve handhaving worden er jaarlijks twee pilots uitgevoerd door de SVB.	P&H heeft in het kader van de intensivering AIO-vermogensonderzoeken in 2023 in twee projecten onderzoek gedaan naar AIO-klanten. In die tekst staan inderdaad deze twee projecten (zie hoofdstuk Preventie & Handhaving, daar wordt een toelichting gedaan). Gezamenlijk vormen die het totaal aan AIO vermogensonderzoeken 2023. Rapportages hierover komen in Q2/Q3 beschikbaar. Doorlooptijden zijn lang en we hebben het hele jaar gebruikt om deze onderzoeken onder de collega's uit te zetten. Over hoe succesvol de pilots zijn kan ik dus ook nog weinig zeggen.
10	De SVB legt voor digitale veiligheid jaarlijks een getekende in-control-verklaring af.	Is in maart 2023 voltooid tbv 2022 en over 2023 loopt het proces volgens planning, verwachte oplevering is medio maart.
11	De SVB en SZW nemen gezamenlijk maatregelen om het onbewust niet-gebruik AIO te verminderen.	De SVB spant zich in om het gebruik van de Aanvullende Inkomensvoorziening voor Ouderen (AIO) onder financieel kwetsbare ouderen te vergroten. Dat heeft eerder onvoldoende tot het gewenste effect geleid; er bleef sprake van niet-gebruik Om de doelgroep gericht te wijzen op het recht op AIO beschikt de SVB niet over alle gegevens: het recht op AIO wordt grotendeels bepaald door het inkomen, maar de SVB beschikt niet over de inkomensgegevens van burgers. Deze inkomensgegevens zijn wel opgenomen in de polisadministratie van UWV. In samenwerking met UWV en SVB heeft het ministerie van SZW per 21 september 2022 een tijdelijke regeling gepubliceerd, die een pilot voor deze gegevensuitwisseling tussen SVB en UWV mogelijk maakt ter bevordering van het gebruik van de AIO. Binnen de pilot wordt gebruik gemaakt van Multi Party Computation, een innovatieve techniek waarmee data versleuteld worden en daarmee uitgewisseld kunnen worden zonder dat deze worden ingezien. De minister is per brief geïnformeerd over de resultaten van de pilot 'gerichte bevordering gebruik AIO'. Voor deze pilot is gebruik gemaakt van een techniek die gegevensdeling met het UWV op een privacyvriendelijke manier mogelijk maakt en de SVB in staat stelt om potentieel gerechtigden te benaderen. Uit de pilot blijkt dat de techniek bruikbaar is om via gegevensuitwisseling potentieel niet-gebruik op te sporen. Om de aard en omvang van het niet-gebruik goed te kunnen bepalen zijn aanvullende inkomens- en vermogensgegevens nodig. De SVB pleit daarom voor een wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling en wil verkennen of de gegevens van het UWV verrijkt kunnen worden met de gegevens van de Belastingdienst.

Nr. Afspraak/ actie	Resultaat
12 Bij (impactvolle) wijzigingen of nieuw beleid vindt er voorafgaand klantonderzoek door de SVB plaats.	<p>Er zijn twee klantonderzoeken gedaan in het kader van (mogelijke) toekomstige beleidswijzigingen. Voor DKIZ: Om bij de uitwerking van de verschillende opties zo veel mogelijk rekening te houden met de wensen en behoeften van ouders, heeft het ministerie van SZW theRevolution gevraagd om hier onderzoek naar te doen. Het doel van het onderzoek is tweeledig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzichtelijk maken hoe ouders denken over de tegemoetkoming in de kosten van kinderen door de overheid; • Hoe ouders in de ideale wereld een toekomstig stelsel voor zich zouden zien. <p>De hoofdvraag vanuit het ministerie van SZW luidt dan ook: "Hoe ervaren ouders de tegemoetkoming in de kosten van kinderen door de overheid?"</p> <p>Voor de AOW: De AOW is begin 2023 verhoogd met 8%. Je zou daarom verwachten dat het vakantiegeld ook meestijgt met 8%, maar het vakantiegeld was zelfs lager dan vorig jaar. De SVB kreeg hier veel vragen van AOW'ers over. Via een panelonderzoek hebben we inzicht gekregen in de mening van AOW-klanten omtrent de communicatie door de SVB en de berekening van het vakantiegeld. Tevens zijn twee alternatieve berekeningen voorgelegd en ook hierover hebben AOW-klanten hun mening gegeven. Uit het onderzoek blijkt dat gerechtigden niet begrijpen hoe de hoogte van het vakantiegeld zich ontwikkelt ten opzichte van het maandbedrag. Dit verklaart het groot aantal vragen. Gevraagd naar verschillende alternatieven blijkt dat meeste gerechtigden desondanks de voorkeur hebben voor de huidige hoogte van het vakantiegeld. Over de bevindingen zijn we in gesprek met het ministerie van SZW om te bezien of de berekening van het vakantiegeld zoals vastgelegd in de wet zo kan worden aangepast dat de hoogte van het vakantiegeld voor gerechtigden beter voorspelbaar wordt en voor de SVB beter uitlegbaar.</p>
13 Er vindt jaarlijks minimaal één pilot plaats, in gezamenlijk opdrachtgeverschap vanuit in ieder geval SVB en SZW, om kennis op te doen over ketenbreed maatwerk vanuit de één-overheidsgedachte.	<p>Er heeft geen pilot op het gebied van ketenbreed maatwerk plaatsgevonden. Wel participeert de SVB in diverse netwerken om ketenbreed maatwerk te leveren. Het gaat onder andere om de overheidsbrede maatwerkplaats, het netwerk van Professionals voor Maatwerk Multiproblematiek en het Programma Maatwerk Multiprobleemhuishoudens. Ook draagt de SVB bij aan diverse bijeenkomsten over maatwerk, bijvoorbeeld door middel van presentaties en workshops. De ervaringen van de SVB met deze initiatieven op het gebied van ketenbreed maatwerk zijn positief. Om tot effectief ketenbreed maatwerk te komen is het noodzakelijk dat: Partijen elkaar weten te vinden: met de bestaande netwerken is een waardevolle infrastructuur gerealiseerd, waarmee overheidsorganisaties elkaar sneller vinden. Het lukt goed om met de benodigde partijen in gesprek te gaan. Er een passende methodiek is om tot een oplossing voor de casus te komen: bij de aanpak binnen de netwerken proberen partijen eerst te komen tot een "fix" voor de casus. Het lukt goed om tot maatwerkoplossingen op casusniveau te komen. Hiertoe blijkt multidisciplinair overleg conform een intervisiemethode goed te werken. Partijen gezamenlijk tot een structurele oplossing voor het knelpunt (solve) kunnen komen: vanuit de oplossing op casusniveau wordt beredeneerd of en zo ja welke beleidsaanpassing(en) nodig is om bestaande knelpunten te ondervangen. Er bestuurlijke ruimte is om de voorgestelde oplossing te realiseren: op casusniveau lukt het over het algemeen om de oplossing te realiseren (fix). Op het niveau van een structurele oplossing (solve) verschilt dat. Het schort aan ruimte als het spannend wordt met de media en reputatieschade dreigt. Dan is het zaak dat betrokken partijen de rust bewaren en een goed proces inrichten om het goede en het juiste te doen.</p>
14 De signalen in de SVB-knelpuntenbrief wet & regelgeving (jaarlijkse bijlage bij de Stand van de Uitvoering) leiden in samenwerking met het departement tot verbeteringen voor de burger.	<p>De SVB haalt signalen voor verbetering en vereenvoudiging op bij onder meer burgers, de Klantadviesraad en ook bij haar eigen medewerkers en brengt deze via knelpuntenbrieven en activiteiten onder de aandacht van zowel de verschillende departementen als van de politiek. Via de knelpuntenbrief worden signalen gedeeld. Afgelopen jaar had de knelpuntenbrief het thema 'Vereenvoudiging voor de burger en uitvoering: van fix naar solve'. In de brief deed de SVB een oproep tot vereenvoudiging binnen de kindregelingen en binnen de leefvormen in de AOW. De brief roept ook op om de SVB een bredere taakopdracht te geven waardoor gegevensdeling voor proactieve dienstverlening aan burgers beter mogelijk wordt gemaakt. De SVB heeft samen met UWV bijgedragen aan het Interdepartementale Beleidsonderzoek (IBO) Vereenvoudiging sociale zekerheid die is aangeboden aan de Tweede Kamer. Met een bijdrage aan de analyse en mogelijke vereenvoudigingsvoorstellen. Er zijn beleidsopties gedeeld, gelieerd aan verschillende regelingen, zoals AOW, AIO en AKW en op het gebied van handhaving of vereenvoudiging van begrippen. Verder heeft de SVB bijgedragen aan verschillende trajecten die tot verbeteringen voor de burger moeten leiden, zoals de greenfield Kinderopvang, onderzoek naar vereenvoudiging voor leefvormen in AOW en het programma vereenvoudiging inkomensondersteuning voor mensen.</p>

Nr. Afspraak/ actie	Resultaat
15 De SVB onderzoekt op welke wijze de aantrekkelijkheid als (beoogd) werkgever vergroot kan worden.	De SVB zet het vergroten van de aantrekkelijkheid van haar werkgeverschap via een aantal pijlers in: aantrekkelijkheid op de arbeidsmarkt, binden en boeien, leiderschap; leerklimaat en diversiteit & inclusie. Er wordt actief gemeten (3 maandelijks; jaarlijks afhankelijk van de onderdelen) op b.v. medewerkerstevredenheid; uitstroom < 4 jaar in dienst; ervaren inclusie, sociale veiligheid. Vanuit Strategische personeelsplanning zijn interventies opgesteld die bijdragen aan de verdere invulling van het aantrekkelijk werkgeverschap.
16 De SVB scoort in het continu medewerkerstevredenheids-onderzoek minimaal een 6,8 op werkgeverschap en een 7,2 op bevlogenheid en betrokkenheid.	7,4 tevredenheid 6,7 bevlogenheid 7,4 betrokkenheid

Bijlage 3: U-toetsen

Tabel Bijlage 3.1: Overzicht U-toetsen

Onderwerp	Departement	Datum ontvangst SVB
Impactanalyse Greenfield Kinderopvang	SZW	4-1-2023
Versterking Waarborgfunctie Awb	BZK	19-01-2023
Bewaartermijn persoonsgegevens Wmo	VWS	27-1-2023
Wet maatwerk bij terugvordering (initiatief ChristenUnie)	SZW	2-7-2023
Gebaar ouderen van Surinaamse herkomst	SZW	20-3-2023
Herijking structurele kosten wet vBv en realisatie kosten	SZW	31-3-2023
Verzamelwet 2024	SZW	20-4-2023
Bonusregeling ZvW-pgb	VWS	15-5-2023
Participatiewet in Balans	SZW	17-5-2023
Intrekking regeling tegemoetkoming werknemers met CSE	SZW	27-6-2023
Wetsvoorstel handhaving sociale zekerheid	SZW	6-7-2023
Regeling Tenuitvoerlegging bestuurlijke boeten	SZW	6-7-2023
Single Digital Gateway/OOP	SZW/BZK	14-7-2023
Wet tot wijziging van de Wet op het kindgebonden budget tot intensivering van het kindgebonden budget in verband met koopkrachtondersteuning	SZW	7-9-2023
Regeling buitenwettelijk begunstigend beleid SVB	VWS	7-9-2023
Telewerken financiële onderbouwing	SZW	16-11-2023

Bijlage 4: Personalia

Raad van bestuur

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

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

Nevenfuncties:

Lid Audit Committee Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA);

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

Lid raad van bestuur van 1 januari 2020 tot heden. Portefeuilles: Dienstverlening Zorg & Welzijn en Dienstverlening Sociale Verzekeringen.

Nevenfuncties:

Voorzitter dagelijks bestuur Rijksbrede Benchmark Groep

Lid dagelijks bestuur van het Netwerk van Publieke Dienstverleners

Vice-voorzitter Stichting Pensioenregister (tot 18 april 2023)

De heer drs. R. Wielinga (19 oktober 1971)

Lid raad van bestuur van 28 februari 2022 tot 1 augustus 2023. Portefeuilles: Bedrijfsvoering, IT, Strategie, Recht & Communicatie.

Mevrouw drs. H.A.M. van Dongen (11 augustus 1967)

Lid raad van bestuur van 1 oktober 2023 tot heden. Portefeuilles: Bedrijfsvoering, IT, Strategie, Recht & Communicatie

Nevenfuncties:

Lid program review board voor het Business & Sustainable Transitions Executive modular MBA programma, Nyenrode Business Universiteit

Voorzitter curatorium voor de interdepartementale management leergang van de NSOB

Directieteam

Dienstverlening Sociale Verzekeringen
Dienstverlening Persoonsgebonden budget
IT
Bedrijfsvoering
Strategie, Recht & Communicatie

Dhr. H. Aalders
Mevr. drs. M.H.R. Hofstede
Dhr. J. van der Vliet, a.i.
Dhr. drs. L.W.M.M. Beljaars
Dhr. mr. W.E. Zandbergen

Adviseurs

Chief Information Officer
Chief Change Officer

Mevr. drs. A.M. Zwiers
Mevr. drs. J. Kuyvenhoven

Audit Dienst

Directeur Audit Dienst

Dhr. R.C.A. van Rijswijk RA

Samenstelling Raad van Advies

De Raad van Advies bestond in 2023 uit: dhr. F.J. Paas (voorzitter), dhr. P.A.M. Boomkamp (aftredend per 1 januari 2024), mevrouw M.N.A.J. Vogt-Claessens, mevr. S.M.J.G. Gesthuizen en mevrouw K. Yücel. Vanuit de SVB nemen dhr. S.T. Sibma (voorzitter raad van bestuur), mevr. D.T.H. Starmans (lid raad van bestuur) en dhr. W.E. Zandbergen (directeur Strategie, Recht en Communicatie) deel aan de vergaderingen van de Raad van Advies.

Samenstelling Klantenadviesraad afkortingenlijst

De Klantenadviesraad (vanaf 2024 Cliëntenraad) bestond in 2023 uit: dhr. C.W.F.M. Driessen (voorzitter), mevr. A. Smits (vice voorzitter), dhr. H.J.F.M. Kas (namens KBO/PCOB), dhr. T. Heinen (namens CNV), mevr. S.J. Querido, dhr. M.L. Hanssen, mevr. A. Pelzer (namens FNV), dhr. J.J. van Veen (namens VCP), mevr. L. van der Meer, dhr. L.H. Goudriaan, dhr. F. May (namens NOOM) en mevr. J.E.M. van Langeraad-Goes (namens VCP), M. Ceton (ambtelijk secretaris).

Vanuit de SVB wordt het overleg met de Cliëntenraad gevoerd door een vertegenwoordiger van de RvB; dhr. S.T. Sibma of mevr. D.T.H. Starmans. Alternerend hebben deelgenomen: dhr. H. Aalders, dhr. J. Mulder, mevr. M.H. van de Kuit, mevr. M.H.R. Hofstede, dhr. W. Kools en dhr. J. Heijhuurs.

Samenstelling IT-Committee

Het IT-Committee bestond in 2023 uit de volgende externe leden: dhr. P.A.M. Boomkamp (voorzitter), dhr. R.J.A. Frijters, dhr. F.J. Coster, dhr. J.B.F. Mulder (vanaf 1 maart) en dhr. A.U.N. Jedoenathmisier (vanaf 1 maart). Vanuit de SVB zijn de standaard genodigden mevr. drs. H.A.M. van Dongen (lid raad van bestuur)/vervanger indien afwezig: mevr. D.T.H. Starmans (lid raad van bestuur), mevr. A.M. Zwiers (CIO) en Dhr. J. van der Vliet (directeur IT).

Samenstelling Audit Committee

Het Audit Committee bestond in 2023 uit: mevr. M.N.A.J. Vogt (voorzitter), mevr. M.A. Verhoef en dhr. R.J.A. Kerstens. Vanuit de SVB nemen dhr. S.T. Sibma (voorzitter raad van bestuur), mevr. drs. H.A.M. van Dongen (lid raad van bestuur), dhr. R.C.A. van Rijswijk (directeur Audit Dienst), dhr. R. Bruijnzeel (manager Finance & Control, tevens Concerncontroller) en mevr. C. Helmes (manager Audit Dienst) deel aan de vergaderingen van het Audit Committee.

Bijlage 5: Afkortingen

AA	SVB-kernsysteem voor het Sociaal Domein
ABP	Stichting Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds
AcICT	Adviescollege ICT-toetsing
AD	Audit Dienst
AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
AKW	Algemene Kinderbijslagwet
Anw	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
APP	Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen
Awb	Algemene wet bestuursrecht
BAV	Basisadministratie Volksverzekeringen
BIKK	Bijdrage in de kosten van kortingen
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BOM	Bestuursrecht op Maat
Boa	Buitengewoon opsporingsambtenaar
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CCO	Chief Change Officer
CIO	Chief Information Officer
CIP	Centrum voor Informatiebeveiliging en Privacybescherming
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
CSE	Chronic Solvent induced Encephalopathy
CSP	Content Service Platform
D&I	Diversiteit & Inclusie
DGL	Duurzaam gescheiden levend
DKIZ	Dubbele kinderbijslag voor thuiswonende kinderen met intensieve zorg
DMS	Document management systeem
DSV	Dienstverlening Sociale Verzekeringen
DTI	Debt to income
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
E&W	Elektrotechnische & Werktuigbouwkundige
EA	Europese Aanbesteding
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
ELA	Europese Arbeidsautoriteit
EMU	Economische en Monetaire Unie
ESTER	Euro Short-Term Rate
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
FVP	Financiering Voortzetting Pensioenverzekering
GMC	Gemeenschappelijk Management Contract
IAM	Identity- and Accessmanagement
IBO	Interdepartementale Beleidsonderzoek Toeslagen
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
ICTU	ICT Uitvoeringsorganisatie
ICV	In Control Verklaring
ISBG	Instituut Slachtoffers Beroepsziekten door Gevaarlijke stoffen
IT	Informatietechnologie
IWR	Instituut voor Water Resources
KAR	Klantenadviesraad
KBO-PCOB	samenwerkingsverband Katholieke Bond van Ouderen en Protestants Christelijke Ouderenbond

KPI	Key Performance Indicator
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LAN	Local Area Network
LPO	Loon en Prijsontwikkeling
M&O	Misbruik en oneigenlijk gebruik
MBA	Master of Business Administration
MJOP	Meerjarenonderhoudsplan
Noom	Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten
NSOB	Nederlandse School voor Openbaar Bestuur
NV	Naamloze vennootschap
NVWA	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
OBR	Overbruggingsregeling AOW
OOP	Out-of-pocketkosten
P&C	Planning & Control
P&H	Preventie en Handhaving
PGB	Persoonsgebonden budget
PIA	Privacy Impact Assessment
POK	Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag
REM	Remigratiewet
RvA	Raad van Advies
RvB	Raad van bestuur
SDG	Sustainable Development Goals
SPS	SVB Privacy- & Securitybeleid
STP	Straight through processing/ geautomatiseerde besluitvorming
SUWI	(Wet) Structuur Uitvoering Werk en Inkomen
SV	Sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TAS	Regeling tegemoetkoming asbestslachtoffers 2014
TNS	Regeling tegemoetkoming niet-loondienstgerelateerde slachtoffers van mesotheliom
TSB	Tegemoetkoming Stoffengerelateerde Beroepsziekten
TPW	Toepasselijke Wetgeving
UHT	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VCP	Vakcentrale voor Professionals
VIM	Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor mensen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
V&O	Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen
VVO	Verhuurbaar vloeroppervlak
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
VZA	Verzekerdenadministraties
WaU	Werk aan Uitvoering
WGA	Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten
WIA	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
WKB	Wet op het kindgebonden budget
WKO	Warmte Koude Opslag
WLAN	Wireless Local Area Network
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet normering topinkomens
Woo	Wet open overheid
WPG	Wet politiegegevens
WW	Werkloosheidsuitkering
ZvW	Zorgverzekeringswet

Bijlage 6: Adressen

Website: svb.nl

SVB locaties:

Locatie Amstelveen

Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ Amstelveen
020 - 656 56 56

Locatie Groningen

Cascadeplein 5
9726 AD Groningen
050 - 316 90 00

Locatie Rotterdam

Posthumalaan 100
3072 AG Rotterdam
010 - 417 40 00

Locatie Breda

Rat Verlegstraat 2
4815 NZ Breda
076 - 548 50 00

Locatie Leiden

Stationsplein 1
2312 AJ Leiden
071 - 512 90 00

Locatie Utrecht

Graadt van Roggenweg 400
3531 AH Utrecht
030 - 264 90 00

Bureau voor Belgische Zaken

Rat Verlegstraat 2
4815 NZ Breda
076 - 548 58 40

Locatie Nijmegen

Takenhofplein 4
6538 SZ Nijmegen
024 - 343 10 00

Locatie Zaanstad

Stationsstraat 112
1506 DK Zaandam
075 - 655 10 00

Locatie Deventer

Snipperlingsdijk 2
7417 BJ Deventer
0570 - 50 60 00

Locatie Roermond

Laurentiusplein 8
6043 CS Roermond
0475 - 36 80 00

Locatie Dienstverlening PGB

Papendorpseweg 93
3528 BJ Utrecht
030 - 264 82 00

Bureau voor Duitse Zaken

Takenhofplein 4
6538 SZ Nijmegen
024 - 343 18 11

Attachees:

Turkije

Ambassade van het Koninkrijk
der Nederlanden, Bureau voor
Sociale Zaken
Mevlana Bulvarı
Yıldırım Kule No.221
06520 Çankaya Ankara

Marokko

Ambassade van het Koninkrijk
der Nederlanden, Bureau voor
Sociale Zaken
11, Rue Azrou
B.P. 4497
10010 Hassan, Rabat

Spanje

Ambassade van het Koninkrijk
der Nederlanden, Bureau voor
Sociale Zaken
Paseo de la Castellana 259 D -
36
28046 Madrid

Gemeentekantoren:

Alkmaar

Stadskantoor
Mallegatsplein 10

Goes

Stadskantoor
M.A. De Ruijterlaan 2

Maastricht

Centre Ceramique
Avenue Ceramique 50

Breda

Stadskantoor
Claudius Prinsenlaan 10

Hoorn

WerkSaam
Westfriesland
Dampten 26

's-Hertogenbosch

Weener XL
Oude Vlijmenseweg 200

Enschede

Stadskantoor
Hengelosestraat 51

Utrecht

Stadskantoor
Stadsplateau 1





voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

www.svb.nl



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank